



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Split, Put Supavla 1

Poslovni broj: 18 Usl-415/19-10

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	21.1.2020. 10:53:44	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/19-01/167	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-7		0

U IME REPUBLIKE HRV

## PRESUDA



Upravni sud u Splitu, po sucu Marici Goreta, uz sudjelovanje zapisničarke [redacted] Brajević, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13. Zagreb, zastupane po opunomoćenici (zaposlenici) [redacted] nakon održane javne rasprave zaključene dana 23. prosinca 2019. u prisutnosti tužitelja i opunomoćenici zainteresirane osobe a u odsutnosti tuženika, dana 31. prosinca 2019.,

presudio je

Poništava se odluka tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-02/51, Urbroj: 376-04-19-4 od 26. srpnja 2019. i predmet se vraća na ponovni postupak.

### Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika, Klasa: UP/I-344-08/19-02/51, Urbroj: 376-04-19-4 od 26. srpnja 2019. je pod točkom 1. izreke odbijen kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora, korisnika [redacted] (ovdje tužitelja), s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb (ovdje zainteresirane osobe), u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljanja ugovorene usluge uručjenja preporučene pošiljke broj: [redacted] dok je točkom 2. izreke u ostalom dijelu zahtjev za rješavanjem spora korisnika poštanskih usluga odbačen kao nedopušten.

Tužitelj je podnio tužbu protiv osporene odluke tuženika zbog povrede pravila upravnog postupka, pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja i zbog pogrešne primjene materijalnog prava. U tužbi se navodi da je tužitelj zahtjev za rješavanje spora podnio zbog obavljanja necjelovite usluge od strane Hrvatske pošte (u nastavku: HP) glede preporučene pošiljke prijamnog broja: [redacted] odnosno sudskog pismena za koje je predviđena obvezna druga dostava, a za kojeg da je HP preko svog službenog dokumenta, Obavijesti o prispjeću pošiljke od 04. rujna 2018. napisala da se radi o običnoj preporučenoj pošiljci koja da se nakon isteka roka od pet radnih dana za preuzimanje pošiljke vraća pošiljatelju. Tužitelj da nije prihvatio objašnjenje i isprike HP-a iz njezinog odgovora br. HP-05/12/2/1-25800/18 od 10. siječnja 2019. kako se radilo o „nenamjernom previdu“ prilikom ispisivanja Obavijesti o prispjeću predmetne pošiljke, budući da su se isti „nenamjerni previdi“ ponavljali u dotad

zabilježeni čak 108 slučajeva, od kojih da je HP priznala vlastitu odgovornost u dotad 19 okončanih postupaka, a koje da je tužitelj dostavio Povjerenstvu za pritužbe potrošača HP-a (u nastavku: Povjerenstvo) u svojoj žalbi od 05. veljače 2019. Da bi zataškao takvo nezakonito postupanje HP-a tuženik da se u pobijanoj odluci nigdje nije očitovao o (dotad) 19 okončanih postupaka u kojima HP štanca svoje isprike o „nenamjernim previdima“ dok da je za obavljanje necjelovite poštanske usluge u ovoj upravnoj stvari utvrdio da je nije ni bilo odnosno da je HP obavila cjelovitu poštansku uslugu, usprkos dokazano pogrešnom ispisivanju Obavijesti o prispijeću predmetne pošiljke. Zato da tuženik nepotpuno navodi članak 2. stavak 1. točke 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 da je ipak dostavljeno tužitelju te da se u ovoj upravnoj stvari (navodno) radi o cjelovito obavljenoj poštanskoj usluzi. Međutim, članak 2. stavak 1. točka 21. ZPU-a da definira poštansku uslugu kao uslugu koja uključuje svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane HP-a a naročito prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka. To da znači da ta četiri navedena elementa (prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje) nisu jedina četiri elementa koji definiraju obavljanje poštanske usluge 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 da se u ovoj upravnoj stvari nesporno radi o obavljanju necjelovite poštanske usluge. Jednako tako da je nezakonita tvrdnja tuženika kako je u ovoj upravnoj stvari HP postupila sukladno članku 85. ZUP-a i članku 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge, jer da je HP morala na Obavijesti o prispijeću predmetne pošiljke navesti podatke o obveznoj drugoj dostavi, a što da HP nije učinila, dok da se članak 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge uopće ne odnosi na preporučene pošiljke za koje da je obvezna druga dostava. Osim toga, obavljanje osobne dostave poštanske pošiljke, kojeg da propisuje članak 85. stavak 5. ZUP-a (na kojeg se tuženik pozivao) da nije ista pravna stvar kao obavljanje cjelovite poštanske usluge, pa da njihovo prisilno povezivanje i poistovjećivanje tuženik koristi da bi lažno prikazao činjenično stanje. Nadalje, tvrdnje tuženika prema kojima on nije nadležan za provođenje nadzora nad djelatnicima HP-a i poništavanje nezakonitih odluka za provođenje nadzora nad djelatnicima HP-a i Povjerenstva, sve u postupku donošenja svoje Odluke o rješenju spora, što da je navodno sukladno članku 55. ZPU-a, da su nezakonite u potpunosti jer to da nigdje ne piše, niti u jednom stavku članka 55. ZPU-a pa da zato tuženik ne navodi prema kojem stavku članka 55. ZPU-a temelji svoju tvrdnju. Suprotno od toga tužitelj ističe da je tuženik sukladno članku 59. stavak 1. ZPU-a nadležan za provođenje inspeksijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a, dok da je članak 56. stavak 2. točka 3. utvrđena odgovornost HP-a u slučaju obavljanja necjelovite poštanske usluge, pa da tuženikove tvrdnje smatra nezakonitim i manipulativnim, pogotovo zbog činjenice kako je tuženik u jednoj svojoj odluci Klasa: UP/I-344-08/18-02/79, Urbroj: 376-08-19-5 od 22. svibnja 2019. utvrdio da (ipak) može obaviti inspeksijski nadzor i nad HP-om (označeni dio na trećoj stranici). Tuženik da namjerno zataškava nezakonita postupanja HP-a i Povjerenstva, ignorirajući dosad utvrđena i priznata čak 19 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 (19) Obavijesti o prispijeću poštanskih pošiljaka. U međuvremenu HP da je priznala vlastitu odgovornost za još 19 postupaka koje da tužitelj prilaže uz ovu tužbu, zadržavajući pravo dostavljanja novih odluka HP-a u kojima da se ista opetovano poziva na „greške“ i „nenamjerne previde“ prilikom ispisivanja novih pogrešnih Obavijesti o prispijeću pošiljaka. Tužitelj posebno ističe da se sve ovo dogodilo u vremenskom periodu od samo osam mjeseci odnosno od 22. listopada 2018. kada je HP donijela prvu svoju ispriku zbog tzv. „nenamjernih previda“ do 02. srpnja 2019. kada je HP donijela zasad zadnju, 39-u ispriku zbog istih tzv. „nenamjernih previda“ pa smatra da se HP, uz zaštitu i protekciju Povjerenstva i tuženika na taj način izruguje tužitelju ali i

zakonskim propisima Republike Hrvatske. Slijedom svega navedenog tužitelj traži da se pobijana Odluka tuženika poništi te da sud utvrdi kako se u ovom predmetnom postupku, temeljem 38 ostalih postupaka okončanih istim priznanjima HP-a o tzv. „nenamjernim previdima“ prilikom ispisivanja pogrešnih Obavijesti o prispijeću pošiljki radi o namjernom nezakonitom i necjelovitom obavljanju poštanske usluge od strane HP-a.

Tuženik u odgovoru na tužbu smatra da je tužba neosnovana. U odnosu na tužbene navode u bitnome 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 članka 5. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09 – dalje ZUP-a) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporavana odluka u svemu obrazložena u i u skladu s odredbom članka 98. stavak 5. ZUP-a. U konkretnom slučaju, na temelju spisu priložene dokumentacije, tuženik da je utvrdio kako je zainteresirana osoba u odnosu na rješavanje prigovora/pritužbe postupila sukladno odredbi članka 54. Zakona o poštanskim uslugama („Narodne novine“ broj: 144/12, 153/13 i 78/15, dalje: ZPU), odredbi članka 85. ZUP-a i članka 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP-a, koji sadrži opće odredbe o uručanju poštanski pošiljaka. U upravnom postupku koji se vodio pred tuženikom da je nesporno utvrđeno kako je zainteresirana osoba prvi pokušaj dostave izvršila 04. rujna 2018., obzirom da tužitelj nije zatečen na adresi istom da je ostavljena Obavijest o prispijeću pošiljke, vremenu i mjestu u kojem se ista može preuzeti, da je tijekom postupka uručanja predmetne pošiljke učinjena pogreška koja se ogleda u krivom ispisivanju obavijesti o prispijeću pošiljke, međutim, unatoč utvrđenom propustu HP-a, ugovorena poštanska usluga uručanja pošiljke da je izvršena u cijelosti obzirom da je predmetna pošiljka uručena tužitelju 10. rujna 2018. sukladno informacijama iz zaprimljene obavijesti, u prostorijama poštanskog ureda Split. Tuženik nadalje ističe kako je sasvim pogrešno shvaćanje tužitelja prema kojem se poštanska usluga sastoji i od drugih elemenata izuzev navedena četiri, a u prilog tome, osim odredbe članka 2. stavak 1. točka 21. ZPU-a da govori i odredba članka 15. ZPU-a kojom je regulirana univerzalna usluga i kojom da je jasno definirano koje poštanske usluge ista obuhvaća. Navedenom da je propisano kako ista obuhvaća isključivo, prijem usmjeravanje, prijenos i uručenje, a isto da je, prema dokumentaciji koja prileži spisu, u konkretnom slučaju bilo i izvršeno od strane HP-a. U prilog navedenom zaključku, o tome da ispisivanje obavijesti ne predstavlja zaseban element poštanske usluge da 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 uručanja poštanske pošiljke koji se obavlja samo u slučaju da uručenje nije moguće sukladno odredbama članka 37. stavak 1. do 4. ZPU-a i da eventualni propusti u ispisivanju obavijesti o prispijeću pošiljke predstavljaju određene tehnološke propuste za koje da, prema odredbama ZPU-a, nije predviđena odgovornost davatelja poštanske usluge. U odnosu na tvrdnje tužitelja kako je pogrešna tvrdnja tuženika prema kojoj isti nije nadležan za provođenje nadzora nad djelatnicima HP-a budući je tuženik sukladno odredbi članka 59. ZPU-a nadležan za provođenje inspeksijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a dok je odredbom članka 56. stavak 2. točka 3. ZPU-a utvrđena odgovornost HP-a u slučaju obavljanja necjelovite poštanske usluge zbog čega tuženikove tvrdnje smatra nezakonitim i manipulativnim, pogotovo zbog činjenice kako je tuženik u svojoj ranijoj odluci utvrdio da ipak može obaviti inspeksijski nadzor na HP-om, tuženik ističe kako tužitelj pogrešno spaja dva različita postupka u jedan pa da tako smatra da je njegov zahtjev, koji se odnosi na poništavanje odluka HP-a i Povjerenstva te na utvrđivanje odgovornosti nadležnih osoba HP-a i Povjerenstva, dopušten, obzirom na odredbe članka 59. i 56 ZPU-a. Tuženik naime ističe kako su odredbom članka 54. ZPU-a jasno propisani razlozi za pokretanje postupka rješavanja spora koji se pred tuženikom vodi sukladno odredbama članka 55. ZPU-a, vezano za konkretnu poštansku uslugu, za koju je korisnik prethodno proveo postupak rješavanja prigovora i pritužbe pri davatelju poštanskih usluga dok da bi se povodom gornjeg zahtjeva tužitelja prema

odredbama ZPU-a, eventualno mogao provesti postupak inspeksijskog nadzora sukladno odredbi članka 59. ZPU-a, a koji da kao zasebni postupak, provodi poštanski inspektor i u slučaju da utvrdi povredu ZPU-a donosi rješenje. Tuženik nadalje navodi da, imajući u vidu da je predmetna pošiljka, uručena tužitelju, da proizlazi kako je zainteresirana osoba postupila u skladu s odredbama ZPU-a, ZUP-a i Općih uvjeta te da je zaključio kako, u konkretnom slučaju, nema pravne osnove za usvajanjem zahtjeva tužitelja. Slijedom svega navedenog tuženik smatra da je osporavana odluka zakonita pa predlaže da se tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

Rješenjem ovoga suda poslovni broj UsI-415/19-4 od 24. listopada 2019. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13. Zagreb, pozvana je da kao zainteresirana osoba sudjeluje u ovom upravnom sporu sukladno odredbi članka 19. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 – dalje: ZUS).

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu navodi da tužitelj tužbom traži poništenje rješenja tuženika od 26. srpnja 2019. kojim je zahtjev tužitelja za rješavanjem spora sa davateljem poštanske usluge zbog neobavljene usluge uručenja preporučene pošiljke broj [ ] odbijen kao neosnovan, dok da je dio zahtjeva kojim se traži utvrđenje kako se radi o namjerno nezakonitim i necjelovitim postupanja pružatelja poštanske usluge odbačen kao nedopušten. U odnosu na neobavljenu uslugu uručenja predmetne preporučene pošiljke zainteresirana osoba navodi kako je predmetna pošiljka zaprimljena na uručenje dana 31. kolovoza 2018. Sukladno odredbi članka 85. ZUP-a za predmetnu pošiljku da je predviđena druga dostava i to u slučaju da pošiljka ostane neuručena kod prvog pokušaja dostave. Kako prilikom prvog pokušaja uručenja predmetne pošiljke dana 04. rujna 2018. tužitelj nije zatečen na adresi, to da je poštar putem elektroničkog komunikatora ispisao Obavijest o prispijeću pošiljke. Međutim u navedenoj Obavijesti o prispijeću pošiljke da nije bio sadržan podatak o danu kada će se obaviti druga dostava, nego da su bili ispisani podaci da će se pošiljka nakon isteka roka za preuzimanje vratiti pošiljatelju. Do navedenog nenamjernog previda da je došlo iz razloga što da je kod zaduženja pošiljke u novoj aplikaciji „Digitalni poštar“ pošiljka zadužena kao preporučena pošiljka, a ne kao pismeno koje se mora dostaviti sukladno odredbi članka 85. ZUP-a. Unatoč opisanom previdu iz sadržaja Obavijesti o prispijeću pošiljke, predmetna pošiljka da je uručena tužitelju dana 10. rujna 2018. zbog čega da propust u ispisanom sadržaju Obavijesti u prispijeću pošiljke u konkretnom slučaju može predstavljati samo tehnološki propust za koji da prema odredbama ZPU-a nije predviđena odgovornost davatelja poštanske usluge. Iz navedenog da je više nego razvidno kako je zainteresirana osoba u konkretnom slučaju u cijelosti izvršila poštansku uslugu uručenja predmetne pošiljke. Poziva se na odredbu članka 15. ZPU-a kojom je definirana poštanska usluga, a ista da sukladno navedenoj odredbi isključivo obuhvaća: prijem, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanske pošiljke. U tom smislu da su navodi tužitelja da zainteresirana osoba nije obavila poštansku uslugu činjenično i pravno neosnovani. Nadalje se navodi kako je nedopušten zahtjev tužitelja da se u postupku pred ovim sudom ili pak u postupku pred tuženikom postupanje zainteresirane osobe u općenitom smislu utvrdi kao nezakonito i necjelovito. Poziva se na odredbu članka 54. ZPU-a kojom su propisani razlozi za pokretanje postupka rješavanja spora koji se pred tuženikom vodi sukladno odredbama članka 55. Zakona o upravnim sporovima i to isključivo u odnosu na konkretnu poštansku uslugu, za koju da je korisnik prethodno proveo postupak rješavanja prigovora i pritužbe kod davatelja poštanske usluge. S navedenim u vezi zainteresirana osoba skreće pozornost da je u odnosu na uručenje predmetne pošiljke prijamni broj: [ ] kod iste proveden postupak u povodu prigovora i pritužbe tužitelja a u kojem postupku da je utvrđen naprijed opisani previd u sadržaju Obavijesti o prispijeću pošiljke koji da međutim nije bio od utjecaja na izvršenje usluge uručenja, a sve budući je predmetna pošiljka tužitelju uručena dana 10. rujna 2018. te da se zainteresirana osoba za opisani previd ispričala. Nadalje se ističe kako su u cijelosti neosnovani navodi tužitelja iz kojih

proizlazi da tuženik odluku u odnosu na uručenje predmetne pošiljke donio prije nego je izvršio inspekcijski nadzor sukladno odredbi članka 59. ZPU-a. Naime, postupak inspekcijskog nadzora da je postupak koji provodi tuženik, a u kojem postupku da se ispituje da li pružatelj poštanske usluge istu obavlja sukladno ZPU i aktima Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih ugovora. Dužnosti i ovlaštenje tuženika u postupku inspekcijskog nadzora da su propisani odredbom članka 60. ZPU-a te da je istom predviđen nadzor pružanja poštanskih usluga a eventualno donesene odluke u tako provedenom postupku da nisu od utjecaja na prethodno pokrenute pojedinačne postupke koji se vode po prigovorima korisnika. Slijedom navedenog zainteresirana osoba predlaže da se tužbeni zahtjev tužitelja odbije u cijelosti.

U tijeku ovog upravnog spora je dostavom podnesaka i održavanjem rasprave svakoj stranci u smislu odredbe članka 6. stavak 1. ZUS-a dana mogućnost izjašnjavanja o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Tužitelj je na ročištu za raspravu održanom dana 23. prosinca 2019. ostao u cijelosti kod navoda tužbe ističući da je uvidom u spis ovog upravnog spora utvrdio da pismena koja su mu od strane suda dostavljena nisu zaprimljena datuma navedenih u dostavnici, no, potvrđuje da je sva pismena iz spisa ovog upravnog spora zaprimio, no, da se ne može sjetiti datuma kad je točno pismena zaprimio te da ne traži odgodu ročišta. U spis predmeta predao je pisani podnesak, pismena datirana sa 21. studenog 2019., 22. studenog 2019. (6 pismena), pismeno datirano sa 01. listopada 2019. navodeći da se radio o komunikaciji između njega i zainteresirane osobe odnosno da se radi o 7 isprika zainteresirane osobe. U spis predmeta predao je i 2 pismena datirana sa 12. prosinca 2019. koja mu je putem e maila dostavila zainteresirana osoba te preslik koverta o pošiljci upućenoj mu od strane Ustavnog suda Republike Hrvatske te obavijest o prispijeću pošiljke datirane sa 10. prosinca 2019. navodeći da nije teško utvrditi o kojoj vrsti pošiljke se radi.

Tužitelj u pisanom podnesku predanom na navedenom ročištu za raspravu navodi gore navedenu dokumentaciju koju je predao ističući da se radi o 7 novih nezakonitih i necjelovitih postupanja za koja da zainteresirana osoba stalno ponavlja jednu te istu priču da se radio o tzv. „nenamjernim previdima“, da dvije nove obavijesti zainteresirane osobe od 12. prosinca 2019. predstavljaju novi obrazac nezakonitog postupanja, da sada zainteresirana osoba uz svu tehnologiju i elektroniku dobivenu na račun poreznih obveznika Republike Hrvatske ne može ustanoviti radi li se o pismenima tužitelja za koje je predviđena obvezna druga dostava. Koliko je to „teško“ ustanoviti radi li se o pismenu za koje je predviđena obvezna druga dostava, da se najbolje može vidjeti po preslici koverta pismena [redacted] od Ustavnog suda Republike Hrvatske za koju da je zainteresirana osoba dana 10. prosinca 2019. izdala opet nezakonitu obavijest o prispijeću navedene pošiljke prema kojoj da se ista vraća pošiljatelju, iako da se nesporno radi o sudskom pismenu za kojeg da je obvezna druga dostava. U svim navedenim predmetima da se radi o tehnološkom propustu zainteresirane strane, a ne o „nenamjernom previdu“ nekog njezinog djelatnika te da zainteresirana osoba jednostavno nije u stanju obavljati zakonitu i cjelovitu poštansku uslugu. U odgovoru na tužbu tuženik da je taj dio zahtjeva tužitelja proglasio nedopuštenim jer da želi zataškavati takva nezakonita postupanja zainteresirane osobe budući da je naveo da on (tuženik) ne može provesti inspekcijski nadzor koga navodno „zasebno“ može provesti jedino poštanski inspektor. Tužitelj posebno ističe da to znači da tuženik istovremeno i može i ne može provesti inspekcijski nadzor, jer da je sukladno članku 59. stavak 2. ZPU-a, poštanski inspektor djelatnik tuženika. Tužitelj da je svoj prigovor zainteresiranoj osobi podnio zbog necjelovite poštanske usluge sukladno članku 54. stavak 1. ZPU-a, zatim da je sukladno članku 56. stavak 2. točka 3. propisana odgovornost zainteresirane osobe u slučaju obavljanja necjelovite poštanske usluge i naposljetku da je sukladno članku 59. stavak 1. ZPU-a upravo tuženik, između ostalog, nadležan za primjenu odredbi ZPU-a. Zato da tužitelj od suda traži utvrđivanje namjernog i

nezakonitog postupanja zainteresirane osobe jer da ako se nezakonitosti ponavljaju 46 puta onda da to nikako ne mogu biti „nenamjerni previdi“ odnosno ako tuženik kao inspeksijsko tijelo kaže da bi zbog navedenog „eventualno mogao provesti postupak inspeksijskog nadzora“ onda da je jasno da od takvog inspeksijskog nadzora nema ništa i da tuženik zataškava nesporno i dokazano nezakonito postupanje zainteresirane osobe. Nadalje, tužitelj ukazuje sudu da tuženik nije dostavio kompletne spise predmeta jer da nedostaje ispis liste dnevnog rada odnosno ispis liste pr51 traženja poštanske pošiljke za konkretnu predmetnu pošiljku [ ] [ ] Nadalje, tuženik da poistovjećuje uslugu uručenja pošiljke i uslugu ispisivanja obavijesti o prispjeću pošiljke kad na drugoj stranici navodi da je ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke jedan od načina uručenja, a sve iz razloga da ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke ne bi bilo tzv. „zasebni“ element poštanske usluge. Tužitelj ističe da ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke nije jedan od načina uručenja pošiljke jer da se obavijest ispisuje ako uručenje ne uspije, sve sukladno članku 37. stavak 5. ZPU-a te da ispisana obavijest ne znači da je pošiljka uručena. Da li je ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke zasebni dio poštanske usluge da je pravno potpuno irelevantno te da je bitno to da je ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke sastavni dio poštanske usluge, pa budući da je ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke provedeno nezakonito i necjelovito onda da je i poštanska usluga obavljena nezakonito i necjelovito, jer da pogrešno, nezakonito i necjelovito ispisivanje obavijesti o prispjeću pošiljke znači isto takvo pogrešno nezakonito i necjelovito postupanje sa (pripadajućom) poštanskom pošiljkom. Nadalje, tuženikovo navođenje članka 15. ZPU-a koji se odnosi na obavljanje univerzalne usluge da se uopće ne odnosi na ovu pravnu stvar jer da je tužitelj sukladno članku 54. stavak 1. ZPU-a podnio prigovor protiv davatelja poštanske usluge, a ne protiv davatelja univerzalne usluge, koju da inače ZPU različito definira (točka 5. i točka 6. članka 2. stavak 1. ZPU-a). Osim toga članak 54. ZPU-a da se ne odnosi na univerzalnu uslugu, osim stavka 6. koji spominje Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge ali samo u smislu da davatelj poštanske usluge (HP) mora objaviti postupak podnošenja i rješavanja prigovora kao sastavni dio tih Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge. U odnosu na podnesak zainteresirane osobe tužitelj ukazuje na krivo iznošenje činjeničnog stanja kad zainteresirana osoba navodi da je tužitelj tužbom tražio poništenje odluke tuženika zbog „neobavljene usluge uručenja predmetne pošiljke“ jer da je tužitelj u tužbi istaknuo da je spor nastao zbog obavljanja necjelovite poštanske usluge (od strane zainteresirane osobe). Osim toga zainteresirana osoba da pogrešno smatra da je uručjenjem pošiljke automatski obavljena poštanska usluga u cijelosti, jer da je poštanska usluga ona usluga koja uključuje svako postupanje sa poštanskim pošiljkama sukladno članku 2. stavak 1. točka 21. ZPU-a što da znači da je i ispisivanje (točne i zakonite) obavijesti o prispjeću pošiljke također sastavni dio poštanske usluge. Zainteresirana osoba da ne zna objasniti kako je mogla 46 puta napraviti nenamjerni previd i kako se ti nenamjerni previdi i dalje događaju.

Tuženik na ročište za raspravu nije pristupio, iako uredno pozvan.

Zainteresirana osoba je po svojoj opunomoćnici navela da nema potrebe očitovati se o pismenima koje je tužitelj predao te da ostaje pri navodima iz odgovora na tužbu.

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 je utvrdio 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 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.

Članak 85. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09, dalje ZUP-a) sadrži odredbe o osobnoj dostavi pa je tako stavkom 1. istog članka, propisano da se dostava obavlja osobno naslovljenoj osobi kad od obavljanja dostave počinje teći rok koji se ne može produžiti ili kad je takva dostava propisana (osobna dostava). Stavkom 2. istog članka, je propisano da kad se naslovljena osoba ne zatekne na mjestu dostave, dostavljač će u poštanskom sandučiću ili pretincu ili kod osobe zatečene na mjestu dostave ostaviti pisanu obavijest da u određeni dan i sat bude na mjestu dostave radi primanja pismena i gdje do toga dana sama može podići pismeno. Stavkom 3. istog članka je propisano ako dostavljač u naznačeno vrijeme ne pronade naslovljenu osobu ili ako ona odbije primiti pismeno, dostavljač će ostaviti pismeno u njezinom poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu. Na dostavnici uz ostavljeno pismeno dostavljač će naznačiti razlog takve dostave, dan i sat kad je ostavio pismeno i potpisati se. Stavkom 4. istog članka je propisano kad dostavljač prilikom pokušaja dostave sazna da postoje razlozi zbog kojih pismeno uopće nije moguće uručiti naslovljenoj osobi, pismeno će vratiti pošiljatelju uz naznaku razloga zbog kojih pismeno nije moguće dostaviti. Stavkom 5. istog članka je propisano da se dostava se smatra obavljenom danom uručjenja, odnosno danom kad je pismeno ostavljeno u poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu, osim ako stranka dokaže da iz opravdanih razloga nije mogla primiti pismeno.

Prema članku 42. stavak 1. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP (dalje: Opći uvjeti), pod uručjenjem poštanskih pošiljaka, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručjenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručjenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili poštanski pretinac.

Iz sadržaja spisa proizlazi da je tužitelj poštvovao proceduru propisanu člankom 54. i 55. stavak 1. ZPU-a. Naime, isti je zainteresiranoj osobi izjavio prigovor zbog necjelovite usluge a koji prigovor je zainteresirana osoba odbila te je tužitelj potom tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora.

Tužitelj u svom zahtjevu za rješavanje spora u bitnome navodi da je spor nastao zbog obavljanja necjelovite usluge od strane zainteresirane osobe glede preporučene pošiljke prijamnog broja [ ] da se radi o ispisivanju neodgovarajuće obavijesti o prispijeću pošiljke te ukazuje na kontinuirano nezakonito obavljanje necjelovitih usluga HP-a (zainteresirane osobe).

Zainteresirana osoba u svom očitovanju tuženiku u bitnome navodi da je prvi pokušaj dostave predmetne pošiljke izvršen 04. rujna 2018., da obzirom da tužitelj nije zatečen na adresi istom da je poštari ostavio pogrešno napisanu obavijest o prispijeću pošiljke ispisanu iz aplikacije Digitalni poštari koja je tada bila u početnoj fazi primjene, da je nenamjernom greškom predmetna pošiljka u aplikaciji zadužena kao pismeno po upravnom postupku-posredna dostava, da se u stvarnosti radilo o pismenu upravnom postupku – osobna dostava, da je unatoč tome predmetna pošiljke uručena korisniku dana 10. rujna 2018. o čemu kao dokaz

dostavlja presliku knjige isporučenih pošiljki, da je utvrđena nepravilnost vezano za ispisivanje obavijesti, no, bez obzira na utvrđene nepravilnosti vezanu za ispisivanje obavijesti predmetna pošiljka uručena korisniku sukladno odredbama članka 37. i 38. ZPU-a, odnosno članka 85. stavka 5. ZUP-a.

Tuženik je pod točkom 1. izreke pobijane odluke odbio kao neosnovan zahtjev tužitelja za rješavanje spora u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljanja ugovorene usluge uručena preporučene pošiljke broj: [ ] Svoju odluku u ovom dijelu obrazlaže u bitnome navodeći da je u tijeku postupka nedvojbeno utvrđeno kako je predmetna pošiljka uručena korisniku dana 10. rujna 2018., da je tijekom dostave učinjena pogreška u smislu odredbe članka 85. stavak 2. ZUP-a koja se ogleda u krivom ispunjavanju obavijesti od strane djelatnika zainteresirane osobe, no, ta pogreška da nije imala utjecaja na izvršenje cjelovite usluge u smislu odredbi stavka 5. istog članka. 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, navodeći u bitnome da su u konkretnom slučaju svi elementi koji su navedeni u tom članku izvršeni od strane davatelja poštanskih usluga, da je HP nesporno postupila sukladno članku 85. ZUP-a i članku 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP te je stoga navedeni dio zahtjeva tužitelja odbio. Nadalje, vezano za dio zahtjeva koji se odnosi na navode tužitelja o kontinuiranom, namjernom i nezakonitom obavljanju necjelovitih usluga dostave sukladno odredbama članka 85. stavak 2. ZUP-a tuženik u bitnome ističe kako nije nadležan za provedbu nadzora nad radnicima niti za njihovo sankcioniranje niti za poništavanje odluka zainteresirane osobe, te je u tom dijelu odbacio zahtjev pozivom na odredbu članka 41. stavak 2. ZUP-a.

Iz navoda stranaka tijekom upravnog postupka te tijekom ovoga spora proizlazi kao nesporno da se u konkretnom slučaju radi o uručanju preporučene pošiljke prema pravilima o osobnoj dostavi na kućnu adresu tužitelja, 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 je tužitelju ostavljena obavijest da će se pošiljka vratiti pošiljatelju ukoliko korisnik poštanskih usluga ne pristupi u poštanski ured u ostavljenom roku. Nije sporno ni to da je tužitelj postupio sukladno toj obavijesti kako se pošiljka ne bi vratila pošiljatelju te da je preuzeo predmetnu preporučenu pošiljku broj: [ ] u poštanskom uredu dana 10. rujna 2019.

Uzevši u obzir sve navedeno ovaj sud smatra da je u konkretnom slučaju trebalo izvršiti osobnu dostavu na kućnu adresu tužitelja sukladno citiranoj odredbi članka 85. ZUP-a. Činjenica je da u konkretnom slučaju tužitelju prethodno nije ostavljena obavijest u poštanskom sandučiću da će biti pokušana druga dostava na istom mjestu dostave (adresi tužitelja) već obavijest da tužitelj u ostavljenom roku može preuzeti pošiljku u poštanskom uredu te da će se pošiljka vratiti pošiljatelju ukoliko korisnik poštanskih usluga ne pristupi u poštanski ured u ostavljenom roku. Polazeći od citirane odredbe članka 42. stavak 1. Općih uvjeta, koja pod pojmom „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja te činjenice da dostava nije izvršena na kućnu adresu tužitelja već je istom 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. Obzirom na navedeno, tuženik, po ocjeni ovoga suda, pogrešno 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, ovaj sud drži 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 uručjenja preporučene pošiljke, kako osnovano tužitelj u tužbi i navodi, te je osporenom odlukom tuženika u točki 1. izreke povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Kod ovakvog stanja stvari ni točka 2. izreke pobijane odluke tuženika kojom se u ostalom dijelu zahtjev korisnika odbacuje kao nedopušten za sada se ne može smatrati pravilnom jer je upravo tuženik sukladno odredbi članka 59. stavak 1. ZPU-a nadležan za provođenje inspekcijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a, pa tako dakle i u odnosu na nezakonito postupanje davatelja poštanske usluge (ovdje zainteresirane osobe).

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 te predmet vratiti 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, 31. prosinca 2019.

S U D A C

Marica Goreta, v.r.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

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

Za točnost otpisavka – ovlaštenu službenik

