



HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 17.siječnja 2021.

Naš broj : 124/21

**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti**  
***Predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen***  
**Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta**

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 ZAGREB

[predsjednik@hakom.hr](mailto:predsjednik@hakom.hr) ; [ravnatelj@hakom.hr](mailto:ravnatelj@hakom.hr)

Poštovana gospodo ,

nažalost javljaju nam se potrošači korisnici poštanskih usluga koji su nezadovoljni kašnjenjem isporuke poštanskih pošiljaka.

Djelatnici HP-a se pozivaju na probleme s Covid -19 virusom i da je to viša sila uslijed koje kasne pošiljke.

Naravno naši potrošači su čak i pročitali Zakon o poštanskim uslugama gdje se govori da kašnjenje može biti uslijed više sile, ali to davatelj poštanske usluge mora i dokazati. Kao što svi znamo Covid -19 nas prati skoro godinu dana i to nikako ne može biti razlog za kašnjenje pošiljaka jer su u Hrvatskoj pošti mogli za to vrijeme primiti nove radnike (zavod za zapošljavanje je pun radnika) , a isto tako i privremeno zaposliti studente.

Ono što nas je zbilja iznenadilo da je djelatnica HAKOM-a u programu HRT-a opravdala kašnjenje Covidom što je prilično iznenađujuće.

Što bi bilo da su se liječnici počeli pravdati izvanrednim uvjetima Covida? Naravno da nisu već su se organizirali na najbolji mogući način.

Zašto to ne mogu gospoda u Hrvatskoj pošti, neka plate ljude , neka rade prekovremeno, neka zaposle nove ljude. Stvar je u organizaciji. Najlaganije je da se pozovemo na Covid i ne moramo ništa raditi.

Jako nas interesira kada se potrošači žale HAKOMU da li do Vas dolaze izdvojena mišljenja članova Povjerenstva pa molimo Vaš odgovor.

Nadalje odgovori potrošačima kasne u prvom stupnju i ako netko napravi analizu vidjeti ćete u koliko odgovora potrošačima se ispričavaju na kašnjenju, a Vi u HAKOMU štitite davatelja usluga i molimo informaciju što ste poduzeli po tom pitanju i kakve ste sankcije

primijenili? Ako nema sankcija u Zakonu o poštanskim uslugama ima u Zakonu o zaštiti potrošača kada se ne odgovara na javnu uslugu prema članku 10. Zakona.

Sutra će se rukovodioci HP hvaliti da su dobro poslovali i završili godinu s dobitkom od xxxx kuna, ali neće reći da je to zato jer nisu plaćali štete potrošačima već su i na svom neradu vjerojatno zarađivali naplaćujući telefon za pritužbe potrošača . Ako ste slučajno preslušavali navedeni telefon ili se javljali na njega u prosjeku je čekanje da se javi operator kod otvorene linije više od 10 minuta po 1 kunicu pa se još nešto i zaradi na neradu. Zašto broj nije besplatan ?

Također molimo odgovor da li su se potrošači žalili inspekciji pri HAKOM-u, a da su dobili odgovor od HAKOM-a ?

U slučaju da imate takvih slučajeva zašto odgovara HAKOM ?

Vaša Agencija bi trebala biti regulator da regulira odnose i da budu ravnopravni svi sudionici na tržištu ali to baš i nije tako.

*S poštovanjem*  
*Tajnik HUZP-a*

*Tomislav Lončar*