



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, 26.svibnja 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 ,

zahvaljujemo na Vašem odgovoru od 4.veljače 2021.g. Nažalost s istim nismo zadovoljni jer smo mišljenja da takvim odgovorom ne štite potrošače i ne djelujete ravnopravno prema svim sudionicima na tržištu.

U dopisu ste u vezi Covida - 19 napisali da je proglašena opasnost od epidemije u veljači 2020.g. te MOŽE predstavljati višu silu. To je velika razlika jer ako nešto može biti to i ne mora biti. Vjerojatno kada govorimo o opasnosti od zaraze Covid-19 djelatnici na razvrstavanju poštanskih pošiljaka rade u nekakvoj zaštitnoj opremi s rukavicama i maskama kako bi se zaštitili. Kakva je onda zapreka da se pošiljke ne isporučuju na vrijeme? Liječnici i medicinsko osoblje isto u bolnicama rade u zaštitnoj odjeći pa rade, ali nismo imali prilike vidjeti da dostavljači dostavljaju pošiljke u rukavicama kao i da se pošiljke usmjeravaju u rukavicama i primaju od potrošača u poštanskim jedinicama kako bi zaštitili sebe i druge.

Možda se prvih mjesec dva dana moglo govoriti o višoj sili, ali sada je prošlo već više od godine dana, a organizacija nije posložena da pošiljke ne kasne. Nažalost to HAKOM ne vidi. Ako nema dovoljno radnika, kažu da ih ima na Zavodu za zapošljavanje. Za godinu dana moglo ih se obučiti popriličan broj. Koliko treba da se obučni jedan radnik za usmjeravanje pošiljaka, a za obuku jednog poštara listonoše koji ima veću odgovornost od onoga tko usmjerava pošiljke traje 30 dana i on je na svom rajonu i dijeli pošiljke.

Da je HAKOMU stalo do toga da se vidi kako se pošiljke dijele, kako se odgovara na prigovore potrošača, koliko pošiljaka nestaje u prometu, kako se rukuje s paketnim pošiljkama, da li listonoše nose sve pošiljke prema primateljima koje su zadužene ili samo nose listiće obavijesti (napomena naših potrošača) , kako se može desiti da veće pošiljke ne nose na adresu mada je plaćena poštarina (gdje piše u Zakonu o poštanskim uslugama da ne moraju nositi na adresu veće pošiljke) vjerojatno bi se nešto poduzelo i spriječilo negativnosti.

Kada bi se htjelo vidjeti koliko odgovori na prigovore u prvom stupnju kasne samo treba uzeti prigovore na koje je odgovoreno u mjesec dana pa pogledati kada su zaprimljeni i

kada je na njih odgovoreno. Prema našim informacijama s odgovorima Povjerenstva i rokovima za sada nema uočenih problema.

Nažalost nije nam jasna Vaša konstatacija u dopisu „...obavještavamo vas kako HAKOM nije zaprimao izdvojena mišljenja Povjerenstva za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga. Unatoč tome ističemo kako navedeno **nije imalo nikakvog utjecaja na pravilno utvrđenje stanja stvari u provedenim postupcima** , obzirom da HAKOM u postupku rješavanja spora samostalno provodi postupak...“, jer ako vi samostalno provodite postupak bez obzira što rekli na Povjerenstvu, bilo za kakvo izdvojeno mišljenje vas nije briga.

Pa onda molimo da nam malo objasnite čemu služi Povjerenstvo, ako vi na razmatranju ne dobivate izdvojena mišljenja ili vam mišljenje članova Povjerenstva uopće ne treba, ali ipak pretpostavljamo da dobijete zapisnik sa sjednice.

Koja je svrha Povjerenstva da predstavnici potrošača proučavaju materijale daju svoje mišljenje koje vi niti ne pogledate ? Da li je Povjerenstvo samo pro forme jer to Zakon o zaštiti potrošača zahtjeva?

Koja je onda svrha Povjerenstva, ako vi u HAKOM-u uopće ne pročitate što se događa u pojedinom predmetu na Povjerenstvu? HAKOM bi trebao od davatelja usluge dobiti sve materijale o predmetu gdje se potrošač žali počev od prvog stupnja , Povjerenstva, zapisnika s izdvojenim mišljenjem.

To što HAKOM dobiva manji broj žalbi ne znači da su potrošači zadovoljni , a tome u prilog možete malo pogledati i stanje na Facebooku „**Dnevna doza pomoći Hrvatska pošte**“ koja ima preko 7000 članova da se ne zavaravate.

Šteta da onaj tko odgovara u HAKOM-u na naša pitanja ne čita s dovoljnom pažnjom naše dopise jer je točno da se protivimo da davatelj usluge naplaćuje telefon za žalbe što će reći em ne rade dobro i kvalitetno i to još naplaćuju potrošačima koji se žale i koji su tada duplo oštećeni.

Ono što je bit, a to bi Vama trebalo biti poznato da davatelj usluge telefona koji se naplaćuje mora dati TOČNU informaciju o cijeni razgovora što tu nije slučaj jer govori u snimljenoj poruci o naplati prema tarifi koju ima davatelj usluge preko kojeg potrošač zove. Velika većina davatelja usluge daje besplatne pozive prema svim mrežama, a oni to naplaćuju 1 kunu po minuti. O tome je bilo razgovora i na sastanku putem računala s djelatnicima HAKOM-a i potrošačima koji je održan krajem travnja 2021.g. Naravno vi možete provjeriti da li novac ide davatelju usluge , teleoperatoru potrošača ili onome tko je iznajmio automat s brojem 072....

Što se tiče suradnje između HAKOM-a i potrošača mi smo na Vaš zahtjev poslali naše primjedbe i prijedloge u vezi poštanskog prometa, ali nismo upućeni da li je to poslužilo svrsi jer nismo dobili povratnu informaciju.

Molimo Vas ako ćete odgovarati da nam pošaljete odgovor na mail ili običnom ili preporučenom poštom (ako baš morate). Mi ćemo poslati obavijest o primitku maila.

*S poštovanjem*  
*Tajnik HUZP-a*

*Tomislav Lončar*