



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-02/06

URBROJ: 376-04-25-1

Zagreb, 29. srpnja 2025.

Na temelju članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga General Logistics Systems Croatia d.o.o. iz Donjeg Stupnika, Stupničke Šipkovine 22, OIB: 88360795357 poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga General Logistics Systems Croatia d.o.o. iz Donjeg Stupnika, Stupničke Šipkovine 22, postupava suprotno odredbama iz članka 54. stavak 4. Zakona o poštanskim uslugama jer korisnicima poštanskih usluga ne dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih pisanih prigovora u zakonom propisanom roku.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga General Logistics Systems Croatia d.o.o. iz Donjeg Stupnika, Stupničke Šipkovine 22, da odmah po primitku ovog rješenja svim korisnicima poštanskih usluga dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih prigovora, sukladno rokovima propisanim člankom 54. stavkom 4. Zakona o poštanskim uslugama.
3. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu do 4.000,00 eura (slovima: četiritisuće eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga General Logistics Systems Croatia d.o.o. iz Donjeg Stupnika, Stupničke Šipkovine 22, (dalje: GLS), u svezi primjene odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU) vezano uz provjere postupka rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, sukladno članku 54. ZPU koji se odnosi na rješavanje prigovora korisnika poštanskih usluga.

Inspekcijski nadzor obavljen je u poslovnim prostorijama GLS-a, u Odjelu kvalitete.

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor), 8. srpnja 2025. i 16. srpnja 2025. Tijekom provedbe nadzora, sastavljen je Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA :344-07/25-02/12 , URBROJ: 376-04-25-1, čiji je primjerak uručen nazočnim osobama u inspekcijskom nadzoru.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da GLS u određenim slučajevima postupi suprotno odredbi članka 54. stavak 4. ZPU-a kada je riječ o dostavi pisanih odgovora korisnicima poštanskih usluga. Konkretno, utvrđeno je da GLS ne dostavlja pisane odgovore na prigovore korisnika poštanskih usluga unutar propisanog zakonskog roka.

Naime, inspekcijskim nadzorom izvršena je provjera zaprimanja prigovora korisnika poštanskih usluga u organizacijskoj jedinici Odjelu za kvalitetu. Prigovori se zaprimaju poštanskom pošiljkom na registriranu poslovnu adresu davatelja poštanskih usluga, kao i elektroničkim putem, putem internetskih poveznica: „Prigovor na uslugu pouzeća“, „Prigovor na uslugu“ i „Prijava izgubljenog paketa“.

Zaprimljeni prigovori korisnika poštanskih usluga evidentiraju se u sustavu Quality Support Application. Uvidom u navedeni sustav utvrđeno je da je u razdoblju od 1. siječnja 2025. do 30. lipnja 2025. zaprimljeno ukupno 10.343 upita i /ili prigovora. Način evidentiranja ne omogućava jasno razgraničenje prigovora sukladno članku 54. ZPU-a, niti uvid u poštivanje zakonom propisanih rokova za njihovo rješavanje.

U daljnjem tijeku inspekcijskog nadzora, metodom slučajnog uzorka provjereni su rokovi rješavanja šest prigovora prvog stupnja. Analizom uzorka utvrđeno je da su četiri od ukupno šest prigovora riješena u skladu sa zakonskim rokom, dok su dva prigovora korisnika riješena protivno zakonski propisanim rokovima – jedan je riješen izvan roka, dok drugi do dana nadzora uopće nije bio riješen, čime je zakonski rok za odgovor također istekao, a korisniku nije dostavljen odgovor na podneseni prigovor. Zbog navedenog propusta, inspektor je naložio da se predmetni prigovor riješi bez odgode te da se cjelokupna dokumentacija – uključujući utvrđeno činjenično stanje i presliku odgovora dostavljenog korisniku – dostavi inspektoru na uvid. Navedeno ukazuje na utvrđenu nepravilnost u postupanju GLS-a u pogledu poštivanja zakonskih rokova za rješavanje prigovora, suprotno odredbi članka 54. stavka 4. ZPU-a

U nastavku inspekcijskog nadzora, inspektor je pregledao predmete koje su korisnici podnijeli pisanim putem kao predstavke – zahtjeve, te je zatražena provjera postupanja GLS-a u vezi s njihovim rješavanjem. Za predmete evidentirane u HAKOM-u kao predstavke pod klasifikacijskim brojevima: 050-02/25-01/198 i 050-02/25-01/195, utvrđeno je prekoračenje zakonskog roka za rješavanje prigovora, i to kako slijedi:

- Za predmet KLASA: 050-02/25-01/195, od 1. srpnja 2025., prigovor je podnesen radi gubitka poštanske pošiljke, prijamni broj [...], u unutarnjem prometu, a zaprimljen je u GLS-u 11. travnja 2025. Inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da GLS do dana nadzora nije odgovorio na podneseni prigovor. Budući da time nije postupljeno sukladno obvezi propisanoj člankom 54. stavkom 4. ZPU –a, inspektor je naložio da se prigovor korisnika riješi bez odgode te da se cjelokupna dokumentacija – uključujući utvrđeno činjenično stanje i presliku odgovora korisniku – dostavi inspektoru na uvid.
- Za predmet KLASA: 050-02/25-01/195, od 30. lipnja 2025., prigovor je podnesen po osnovi gubitka poštanske pošiljke, prijamnog broja [...], u unutarnjem prometu. Inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da je prigovor zaprimljen 24. siječnja 2025., a odgovor korisniku dostavljen 5. svibnja 2025., čime je prigovor riješen izvan zakonskog roka.

Člankom 54. stavkom 1. 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 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, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu, dok je stavkom 4. istog članka ZPU-a propisano da je davatelj poštanskih usluga obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.

Provedenim inspekcijskim nadzorom inspektor utvrđuje da je GLS prekršio odredbu članka 54. stavak 4. ZPU-a koja propisuje dostavu pisanog odgovora korisnicima poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora unutar zakonski propisanog roka.

Također, radi otklanjanja utvrđenog nedostatka u načinu evidentiranja prigovora – kojim nije osigurano jasno razgraničenje prigovora podnesenih temeljem članka 54. ZPU-a, kao ni uvid u poštivanje zakonskih rokova za njihovo rješavanje – nazočne osobe upućene su na potrebu unaprjeđenja sustava evidentiranja, na način koji će u budućnosti omogućiti jasno razlikovanje predmetnih prigovora te pouzdan uvid u njihovo rješavanje sukladno zakonskim odredbama.

S obzirom na 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. ZUP, odlučiti kao u izreci ovog rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Protiv ovoga rješenja može se u roku od 30 dana od dana njegova primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

POŠTANSKI INSPEKTOR

Marija Šimić, dipl. ing.

Dostaviti:

- GLS Croatia d.o.o., Stupničke Šipkovine 22, 10255 Donji Stupnik – UP-osobna dostava,
- U spis