



KLASA: UP/I-344-07/24-01/36

URBROJ: 376-05-2-24-03

Zagreb, 13. studenog 2024.

Temeljem članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

## RJEŠENJE O PRISILNOM IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da izvršenik - operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, nije postupio po točki II. rješenja inspektora elektroničkih komunikacija od 27. svibnja 2024., KLASA: UP/I-344-07/24-01/36, URBROJ: 376-05-2-24-2.
- II. Odgovornoj osobi izvršenika, XY, izriče se novčana kazna u iznosu od 6.630,00 eura (šest tisuća šestotina trideset eura) i nalaže da istu uplati u roku od osam (8) dana od dana primitka ovog rješenja na račun državnog proračuna Republike Hrvatske: HR1210010051863000160; Model: HR68; Poziv na broj: 6092-OIB; a dokaz o uplati odmah dostavi inspektor elektroničkih komunikacija.
- III. Izvršeniku se ponovno nalaže da odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti postupi po rješenju iz točke I. ovog rješenja.
- IV. U slučaju ne postupanja prema naloženom u točki III. ovog rješenja odgovornoj osobi izvršenika izreći će se nova, veća novčana kazna.

## Obrazloženje

Izvršnim rješenjem inspektora elektroničkih komunikacija od 27. svibnja 2024., KLASA: UP/I-344-07/24-01/36, URBROJ: 376-05-2-24-2 (dalje: Rješenje od 27. svibnja 2024.), a kojeg je Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, (dalje: HT) zaprimio 31. svibnja 2024., naloženo je da HT odmah po primitku rješenja, osigura obavješćavanje korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona, na način da korisnik u telefonskom razgovoru zaprimi sve propisane obavijesti iz članka 10. stavka 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/23; dalje: Pravilnik), odnosno da u slučaju sklapanja ugovora putem telefona, osoba koja predstavlja operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku uz sve obavijesti o usluzi temeljem posebnog zakona posebno navede i slijeće obavijesti:

- da ugovor može sklopiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik,
- da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,
- da krajnji korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka ugovorne dokumentacije, odnosno sažetka ugovora kako bi ugovor bio sklopljen i na koje načine može dati potvrdu,
- da krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora,
- snima li se razgovor i u koje svrhe,
- osnovne informacije o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga,
- prije okončanja razgovora dobiti nedvojbenu potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na sklapanje ugovora na daljinu.

To iz razloga, a kako je i u obrazloženju Rješenja od 27. svibnja 2024. bilo pojašnjeno, jer operator prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem telefona nije korisnicima pružao sve gore navedene važne obavijesti o sklapanju takvog ugovora na daljinu putem telefona, a kako je to izričito i nabrojeno u članku 10. stavku 3. točke 1., 2., 3., 4., 5. i 7. Pravilnika, uz dodatak točke 6. koja nalaže i pružanje osnovnih informacija krajnjem korisniku o promjeni operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ukoliko je ista predmet korisničkog zahtjeva.

Također, navedenim Rješenjem od 27. svibnja 2024., inspektor je naveo da će se u slučaju ne postupanja po rješenju, odgovornoj osobi izreći novčana kazna u iznosu od 6.630 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset eura) te da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Nastavno na izvršenje Rješenja od 27. svibnja 2024., HAKOM je u redovitom inspekcijskom pregledu korisničke službe u HT-u, a o čemu je sačinjen zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru od 8. studenog 2024. koji potpisan od strane nazočnih osoba od strane HT-a i koje nisu imale primjedbi niti dodatnih izvaji glede obavljenog nadzora. U točki 4.1. zapisnika, zaključeno je da prodajno osoblje prilikom prodaje svojih usluga na daljinu putem telefona, korisnicima i dalje ne pruža sve propisane obavijesti sukladno članku 10 stavku 3. Pravilnika.

Pojašnjenja radi, inspektor je metodom uzoraka obavio preslušavanje ukupno 9 prodajnih telefonskih razgovora s korisnicima te je utvrdio daljnje ne postupanje HT-a po članku 10. stavku 3., točkama 2., 3., 4. i 7. Pravilnika, a koje nepravilnosti se odnose na davanje obavijesti korisnicima navedenih u gornjim alinejama 2., 3., 4. i 7. ovog rješenja.

Iz svega gore navedenog ostaje zaključiti da HT nije postupio po navedenom prethodnom Rješenju od 27. svibnja 2024., jer korisnici od prodajnog osoblja i dalje ne zaprimaju gore navedene obavijesti koje trebaju zaprimiti pri sklapanju ugovora na daljinu.

Stoga inspektor sukladno članku 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZOP), izriče novčanu kaznu te ujedno nalaže da HT odmah po primitku ovog rješenja u cijelosti i postupi po rješenju.

Inspektor napominje da u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna, a kako je propisano u točki III. rješenja od 27. svibnja 2024. te u točki IV. ovog rješenja.

Prema članku 137. ZOP-a novčana kazna uplaćuje se u Državni proračun Republike Hrvatske na način propisan Naputkom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u 2024. godini (NN br. 15/24).

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

#### **UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR  
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

***Božidar Ister***

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10000 Zagreb, UP – osobna dostava
2. U spis