



KLASA: UP/I-344-07/24-01/63

URBROJ: 376-05-2-24-5

Zagreb, 25. listopada 2024.

Temeljem članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, ne postupa pravodobno po zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga, odnosno da:
 - Na zaprimljene prigovore krajnjih korisnika (u I stupnju) u vezi s pružanjem javnih komunikacijskih usluga, ne odgovara pravodobno, i to u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, na način da pisane odgovore korisniku temelji na stvarno provedenoj i utvrđenoj administrativno tehničkoj kontroli,
 - Na zaprimljene zahtjeve za raskid pretplatničkog ugovora krajnjih korisnika kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama, ne omogućava pravodobno raskide pretplatničkih ugovora u roku od 5 radnih dana u kojem je raskid zatražen.
- II. Nalaže se operatoru javnih elektroničkih komunikacijskih usluga Hrvatskom Telekomu d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, da odmah po primitku ovog rješenja, uskladi pravodobno postupanje po svim zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika oko korištenja javnih komunikacijskih usluga navedenim u točki I. ove izreke, i to na način da:
 - Na zaprimljen prigovor krajnjeg korisnika (I stupanj) u vezi s pružanjem javnih komunikacijskih usluga, odgovara korisniku u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora te da o utemeljenosti prigovora odgovara na način da provode sve potrebne sastavnice administrativne i tehničke kontrole u cilju utvrđivanja i dokazivanja činjeničkog stanja u postupku rješavanja prigovora,
 - Na zaprimljene zahtjeve krajnjih korisnika za raskid pretplatničkog ugovora kod pretplatničkih ugovora u nepokretnim mrežama, omogući krajnjem korisniku pravodobno raskide pretplatničkih ugovora u roku od 5 radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen.
- III. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: Inspektor) na temelju članka 161. i 162. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/2022 i 14/24; dalje: ZEK) pokrenuo je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad operatorom Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB 81793146560, (dalje: HT), a nastavno na prijavu krajnjeg korisnika od 16. kolovoza 2024., zaprimljenu od Stomatološke ordinacije XY (dalje: prijavitelj).

Kao razlog za podnošenje navedene prijave, prijavitelj u bitnom navodi kako je 26. lipnja 2024. telefonskim putem od HT-a zatražio Iskon usluge, uz promjenu operatora iz Telemacha u HT te prijenos svog poslovnog pretplatničkog broja 051/xxxxxx.

Međutim, umjesto uspješne promjene operatora i prijenosa broja, korisnik navodi da je 10. srpnja 2024. bio isključen te da do dana podnošenja prijave (a nastavno i dalje), više nije bio u mogućnosti koristiti javne komunikacijske usluge od HT-a, ali ni od drugog operatora zbog opetovanih propusta HT-a, a unatoč svim svojim prigovorima, požurnicama i upitima po ovom predmetu prema Iskon službi u HT-u, koje je višekratno slao telefonskim putem i elektroničkom poštom. U privitku prijave, kao dokaz korisnik dostavlja i pisanu korespondenciju između mjerodavnih službi u HT-u (Info-poslovni i Pomoć br. 2587596 od 15.7. požurnica od 18.7., Info-poslovni br. 2587506 od 18.7., Iskon korisnička pomoć br. 2588163 od 15.7., Poslovna podrška br. 2608880 od 13.8., Pomoć br. 2601589 od 19.7...). Radi se o prigovorima korisnika na nemogućnost korištenja usluga koje je nastalo uslijed korisničkog zahtjeva za promjenom operatora i prijenosom pretplatničkog broja, po kojima HT po zaprimanju nije postupao kao sa prigovorima i davao pravodobne i valjane odgovore na prigovor, uz otklon nepravilnosti.

Podnositelj također navodi da je zbog svega gore navedenog, 23. srpnja 2024. HT-u podnio zahtjev za raskid (privitak 2. prijavi), a nastavno 29., 30. srpnja i 13. kolovoza 2024. poslao dodatno i požurnice za raskid ugovora zbog nemogućnosti korištenja usluga i ne postupanja Iskon službe u HT-u po njegovim zahtjevima za raskid ugovora.

Nastavno na ovaj inspekcijski nadzor, sačinjen je i zapisnik o nadzoru od 4. listopada 2024. (dalje: Zapisnik), u kojem u točki 4.4. Zapisnika, HT u bitnom potvrđuje da su ovi upiti/prigovori pristigli i rješavani unutar pojedinih odjela koji su na osnovi istih ponovno eskalirali ovaj slučaj u cilju njegovog rješenja, dok je u dijelu prigovora koji se odnosi na potpunu nemogućnost korištenja javnih komunikacijskih usluga, došlo do propusta određenih radnika koji su prigovore trebali proslijediti na odjel reklamacija, u cilju utvrđivanja i rješavanja stanja te slanja valjanog odgovora korisniku.

U konačnici, HT u svom očitovanju inspektoru od 11. listopada 2024. na Zapisnik posebno navodi da se ovaj predmet i vezane nepravilnosti odnose na unutrašnju organizacijsku jedinicu, Iskon službu u HT-u, dok smatra da takve nepravilnosti u bitnom i nema u korisničkoj službi HT-a te su iste ukoliko se pojave u pojedinačnom slučaju posebno razmatrane u cilju daljnjeg otklona i možebitnih neželjenih pojava.

Na temelju provedenog postupka inspekcijskog nadzora, inspektor je zaključio kako slijedi.

Sukladno članku 153. stavku 1. ZEK-a, korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba

pretplatničkog ugovora. U slučaju podnošenja prigovora, sukladno stavku 5. navedenog članka, operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je provesti administrativnu i tehničku provjeru te u slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog izdati krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena.

U stavku 11. članka 153. ZEK-a propisano je da operator mora korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

Nadalje, sukladno članku 26. stavku 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik), svaki odgovor operatora mora sadržavati detaljno obrazloženje s odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja. Svaki odgovor mora također sadržavati i uputu o pravu krajnjeg korisnika na podnošenje pritužbe/reklamacije nadležnom povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru.

Iz citiranih odredbi ZEK-a i Pravilnika, jasno proizlazi da svaki odgovor operatora na zaprimljeni pisani prigovor korisnika, mora biti jasno i cjelovito obrazložen, i sadržavati potpuni osvrt na sve navode korisnika koji su sadržani u njegovom prigovoru, uz obavljanje potrebne administrativne i tehničke provjere gdje god je to moguće te davanje njenog jasnog obrazloženja u odgovoru korisniku oko izvršene provjere. Inspektor zaključuje da odgovori korisniku na njegov pisani prigovor u potpunosti nedostaju, ili nisu odgovarajući i primjereni jer ne sadržavaju sva potrebna, potpuna i jasna pojašnjenja na sve navode iz zaprimljenog pisanog prigovora korisnika, a koji bi u ovom slučaju svako i doveli do otklona utvrđenih nepravilnosti.

Nadalje, sukladno članku 19. stavku 3. Pravilnika, u slučaju kada korisnik zahtijeva raskid pretplatničkog ugovora, operator mu isto mora omogućiti kod ugovora u nepokretnim mrežama u roku od 5 radnih dana od dana u kojem je raskid zatražen.

HT u ovom slučaju, na zahtjev inspektora, nije dokazao da je korisniku po njegovom zahtjevu za raskid ugovora od 23. srpnja 2024. raskinuo pretplatnički ugovor u roku od 5 dana, odnosno da je o tome korisnika upoznao te da je i odgovorio na njegove požurnice u svezi zatraženog raskida ugovora.

Zaključno na provedeni inspekcijski nadzor glede postupanja operatora po zahtjevima korisnika, osobito u dijelu odgovaranja operatora po zaprimljenim prigovorima korisnika te zahtjevima za raskid pretplatničkog ugovora, inspektor posebno ukazuje na osiguranje visoke razine zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga u njihovim odnosima sa operatorima, osobito osiguranjem dostupnosti jasnog i efikasnog pravodobnog odgovaranja operatora, sukladno važećim propisima.

Oko očitovanja HT-a, da se ove nepravilnosti odnose na posebnu ustrojstvenu jedinicu unutar HT-a, dok korisnička služba HT-a nema takvih nepravilnosti, inspektor skreće pozornost na potreban otklon nepravilnosti i unutar te unutrašnje organizacijske jedinice, a kako ju HT naziva, Iskon služba u HT-u.

Stoga je temeljem članka 142. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) za slučaj ne postupanja po ovom rješenju, i za ovu ustrojstvenu jedinicu HT-a, odgovornoj osobi izvršenika zaprijetio izricanjem novčane kazne u iznosu od 6.636,09 eura (slovima: šest tisuća šesto trideset šest eura i devet centi), a za slučaj daljnjeg neispunjavanja obveze, izricanjem druge, veće novčane kazne.

Sukladno navedenom, odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

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

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog 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