



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/10

URBROJ: 376-05-2-25-05

Zagreb, 19. ožujka 2025.

Temeljem članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. stavka 1. i 2. i članka 162. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), postupajući po službenoj dužnosti, u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, OIB: 29524210204, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, povrijedio odredbe članka 143. stavka 1. i članka 142. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24), jer uvjete iz cjenika nije objavio i učinio dostupnim na potpun i jasan način, čime je povrijedio i obvezu transparentnosti iz članka 7. stavka 4 (d) i članka 140. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24).
- II. Nalaže se operatoru A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb da u roku trideset (30) dana od dana primitka ovog rješenja:
 - a. osigura transparentnost uvjeta ugovaranja svih postojećih ponuda svojih usluga i cjenika tako da iste budu jasno i potpuno prezentirane, na način da je za ugovaranje pojedine ponude jasno navedeno o kojem se prodajnom kanalu ugovaranja radi te jasno navede eventualna ograničenja ugovaranja za korisnike;
 - b. osigura da sve promotivne ponude budu prikazane nedvosmisleno, uz jasnu naznaku njihovih cijena, uvjeta primjene i vremenskog doseg te jasnog pojašnjenja kanala kroz koje su dostupne te za koju skupinu korisnika.
- III. Nalaže se operatoru A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, da uvažavajući navedeno u točki II. izreke ovog rješenja, za sve postojeće i buduće ponude svojih usluga:
 - a. unaprijedi sustav komunikacije prema korisnicima kako bi informacije o ponudi bile dostupne na jasan, transparentan i nediskriminirajući način u svim relevantnim kanalima;
 - b. uskladi unutarnje procese i upute djelatnicima prodajnih kanala kako bi se osiguralo točno i pouzdano informiranje korisnika o uvjetima i cijeni ugovaranja usluga.

- IV. U slučaju da A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, ne postupi po naloženom u ovom rješenju, inspektor elektroničkih komunikacija izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 8.000,00 eura (osam tisuća eura). U slučaju daljnjeg neizvršenja obveze biti će izrečena nova novčana kazna u dvostrukom iznosu.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) pokrenula je postupak inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom A1 Hrvatska d.o.o., Vrtini put 1, Zagreb, (dalje: A1), sukladno članku 16. stavku 1. točki 25., Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK), a nastavno na obveze operatora javnih elektroničkih komunikacijskih usluga oko postupanja po zahtjevima korisnika te provjere postupanja A1 prilikom pružanja informacija i dostupnosti ponuda iz cjenika. Naime, korisnici su istaknuli kako promotivne ponude iz cjenika nisu na jasan način dostupne te da su djelatnici A1 davali nepotpune, netočne i nepouzđane informacije vezane uz uvjete i dostupnost ponuda, iz čega ne mogu sa sigurnošću znati koju ponudu mogu ugovoriti.

Postupak inspekcijskog nadzora provodio je po službenoj dužnosti inspektor elektroničkih komunikacija (dalje: inspektor) prema ovlaštenjima propisanim u člancima 161., 162. i 163. ZEK-a.

Inspektor je „Zaključkom“ KLASA: UP/I-344-07/25-01/10, URBROJ: 376-05-25-1 od 5. veljače 2025. zatražio od A1 da u roku osam (8) dana dostavi očitovanje koje uključuje:

- prepiske između A1 djelatnika i korisnika – koju ponudu i na koji način djelatnik A1 nudi kao promotivnu ponudu, kojim kanalom korisnik može doći do te ponude i gdje je to navedeno u cjeniku;
- očitovanje o sadržaju stranice 100. cjenika, gdje se navodi pogodnost "Promotivna ponuda na opciju Giga" koja se nudi putem posebnih prodajnih kanala – koji su to posebni kanali, na koji način korisnici mogu ostvariti pravo na te pogodnosti;
- očitovanje o primjeru prepiske između A1 djelatnika i korisnika – koju ponudu i na koji način djelatnik A1 nudi kao promotivnu ponudu, kojim kanalom korisnik može doći do te ponude i gdje je to navedeno u cjeniku;
- očitovanje o stranicama 38., 30. i 42. cjenika, gdje se navode promotivne ponude:
 - "Promotivna ponuda – 9 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu Interneta",
 - "Promotivna ponuda – 24 mjeseca 50% popusta na mjesečnu naknadu od 01.02.2025. do 28.02.2025. za nove i postojeće korisnike MOZAIK fiksne",
 - "Promotivna ponuda – 9 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu Interneta". Također, očitovanje o svim ostalim promotivnim ponudama koje se nude putem posebnih prodajnih kanala gdje nije jasno definirano koji su to kanali i na koji način korisnici mogu ostvariti te pogodnosti.

A1 je zatražio produljenje roka za očitovanje, što je inspektor uvažio te je očitovanje dostavljeno 27. veljače 2025. U svom očitovanju od 24. veljače 2025., u dijelu koji se odnosi na prepisku između agenta A1 i korisnika, A1 navodi: „Ono što je vidljivo iz prepiske jest da je korisniku prvo ponuđen paket Mega NET po cijeni od 26,61 eura mjesečno, bez obaveznog trajanja ugovora (nije vidljiv cijeli

tekst poruke na prvoj stranici preslike prepiske), a potom i druga opcija, uz sklapanje ugovora s obveznim trajanjem i uz Promotivnu ponudu – 12 mjeseci 50% popusta na mjesečnu naknadu.“

Dalje, A1 u svom očitovanju u bitnom navodi i pojašnjava uvjete primjene promotivnih ponuda za koje su tražena očitovanja te detaljno opisuje pogodnosti koje korisnici ostvaruju, razdoblja valjanosti ponuda i način primjene pojedinih pogodnosti. Prema dostavljenom očitovanju A1 ističe da korisnici mogu ostvariti različite pogodnosti, poput popusta na mjesečne naknade, dodatnih gigabajta podatkovnog prometa ili besplatnih usluga tijekom ograničenog razdoblja. Te pogodnosti ovise o vrsti paketa i načinu sklapanja ugovora. U očitovanju su navedeni točni vremenski okviri trajanja pojedinih promotivnih ponuda te uvjeti pod kojima se one mogu aktivirati.

A1 objašnjava da se promotivni uvjeti automatski primjenjuju na korisničke račune ako su ispunjeni svi preduvjeti navedeni u cjeniku i općim uvjetima poslovanja, uz napomenu da se specifične pogodnosti mogu razlikovati ovisno o kanalu prodaje (poslovnice, internetska stranica, telefonska prodaja). Isto tako, A1 upućuje na javno dostupne cjenike i uvjete korištenja, u kojima su detaljno opisane sve pogodnosti, ograničenja i pravila primjene za svaku pojedinu promotivnu ponudu.

Navedene promotivne ponude dostupne su u svim kanalima prodaje A1 te stoga u opisima promotivnih pogodnosti nisu posebno naznačeni kanali u kojima su iste dostupne.

Na kraju očitovanja ističu, da su u cilju poboljšanja transparentnosti, izmijenili opis promotivnih pogodnosti na način da su izrijekom navedeni svi prodajni kanali u kojima je moguće ugovoriti predmetne pogodnosti. U skladu s navedenim, 21. veljače 2025. godine elektroničkim putem dostavili su HAKOM-u obavijest o izmjenama cjenika kojima su najavljene izmjene promotivnih pogodnosti:

- Promotivna ponuda – 24 mjeseca 50% popusta na mjesečnu naknadu (za privatne korisnike)
- Promotivna ponuda – 12 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu (za privatne korisnike)
- Promotivna ponuda na opciju Giga (za privatne korisnike)
- Promotivna ponuda na najam glavnog TV prijamnika (za privatne korisnike)
- Promotivna ponuda – 9 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu Interneta (za privatne korisnike)
- Promotivna ponuda – 24 mjeseca 50% popusta na mjesečnu naknadu (za poslovne korisnike)
- Promotivna ponuda na najam glavnog TV prijamnika (za poslovne korisnike)

Dodatno, u odnosu na promotivnu pogodnost *Promotivna ponuda – 9 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu Interneta*, napominju da postoje dvije ponude pod istim nazivom, jedna koja se odnosi na privatne korisnike (nalazi se u poglavlju 2. cjenik usluga u nepokretnoj mreži za privatne fiksne korisnike, poglavlje 2.3. Promotivne ponude, 2.3.1 Promotivne ponude dostupne privatnim korisnicima, na str. 38) i druga se odnosi za privatne fiksne korisnike.

Uz to navode, uzimajući u obzir da u cjeniku postoje i druge promotivne pogodnosti, a koje sadrže pojam "posebni kanali prodaje", zatražili su da im se odobri dodatni rok od 30 dana za odgovarajuće izmjene cjenika kojima bi se izmijenili opisi svih takvih promotivnih pogodnosti. Dodatni rok potreban im je kako bi pripremili sve izmjene i razmotrili sve okolnosti, budući da pojedine promotivne pogodnosti imaju vremenski ograničeno trajanje te je moguće da iste nećemo produljiti, a u pojedinim slučajevima neke promocije ćemo možda i ukinuti.

Nakon uvida u dostavljena očitovanja i pripadajuće priloge i dokumentaciju i relevantne propise inspektor je utvrdio kako slijedi.

Operator A1 dostavio je očitovanje u kojem pojašnjava uvjete primjene promotivnih ponuda i pogodnosti za korisnike gdje ističu način primjene promotivnih ponuda. Promotivne ponude dostupne su kroz različite prodajne kanale (fizičke poslovnice, internetska prodaja, telefonska prodaja te u posebnim kanalima prodaje), no uvjeti i dostupnost nisu uvijek jednako jasno prezentirani u svim kanalima.

Iz očitovanja je vidljivo da pojedine promotivne ponude imaju ograničeni vremenski rok (npr. popust na mjesečnu naknadu vrijedi od 01.02.2025. do 28.02.2025.), ali te informacije nisu uvijek transparentno prikazane korisnicima.

Neke pogodnosti (popusti, dodatni GB prometa, niža naknada) ovise o vrsti ugovora (s obvezom ili bez obveze), no te razlike često nisu jasno navedene prilikom komunikacije s korisnicima ili u javno dostupnim cjenicima. Sve navedeno utvrđeno je uvidom u cjenik, npr. na strani 33. cjenika gdje se navodi „Promotivna ponuda na opciju Giga“ ili na strani 38. cjenika gdje se navodi „Promotivna ponuda – 9 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu Interneta“ gdje nije jasno kako i na koji način korisnik može ostvariti pogodnosti iz navedenih promotivnih ponuda, obzirom da nije jasno koji je to „poseban kanal prodaje“.

Iz prepiske između korisnika i A1 djelatnika vidljivo je da korisnici ponekad nisu dobivali potpune informacije o uvjetima ponuda, što je dovelo do nesporazuma prilikom sklapanja ugovora, što je vidljivo iz prepiske koju nam je dostavio korisnik, a na koju je A1 dao svoje očitovanje gdje korisniku nije jasno komunicirano na koji način može realizirati neke od promotivnih pogodnosti iz cjenika kao što je upit korisnika „može li ugovoriti promotivna ponuda 0,10 eura kroz 12 mjeseci“.

Iz dostavljenih očitovanja proizlazi kako operator nije u potpunosti osigurao jasnu, potpunu i nedvosmislenu informaciju o uvjetima ugovaranja promotivnih ponuda, čime je povrijeđena obveza transparentnosti propisana člankom 143. stavkom 1. ZEK-a.

A1 je u svom očitovanju od 24. veljače 2025. priznao kako je postoje promotivne ponude koje sadrže pojam „posebni kanali prodaje“ te su već u cilju poboljšanja transparentnosti, izmijenili opis promotivnih pogodnosti na način da su izrijekom navedeni svi prodajni kanali u kojima je moguće ugovoriti predmetne pogodnosti. Dalje su priznali da postoje dvije ponude pod istim nazivom s različitim uvjetima što je dodatni dokaz netransparentnosti uvjeta ugovaranja svih postojećih ponuda svojih usluga i cjenika jer nisu jasno i razumljivo prezentirane krajnjim korisnicima.

Sukladno članku 140. stavku 2. ZEK-a, operatori su prije sklapanja ugovora obvezni na jasan i razumljiv način korisnicima pružiti sve informacije o uvjetima i cijeni ugovaranja usluge, što nalaže i načelo transparentnosti uvjeta pružanja usluga iz članka 7. stavka 4. točke (d) ZEK-a.

Nadalje, sukladno članku 143. stavku 1. ZEK-a, cjenik usluga između ostalog mora sadržavati načela obračunskog sustava te cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga, dok prema članku 142. stavku 1. ZEK-a, uvjeti poslovanja (koji sukladno članku 140. stavku 1. ZEK-a obuhvaćaju i cjenik) moraju na jasan, potpun i strojno čitljiv način sadržavati podatke iz Priloga 8. ZEK-a pa tako između ostalog i opis usluga u ponudi, glavne značajke svake pružene usluge, cijene ponuđenih usluga, ugovorne uvjete te pojedinih o proizvodima i uslugama.

Uvidom u dostavljenu dokumentaciju, uključujući cjenik i popratnu dokumentaciju, utvrđeno je da ponude kao što su "Promotivna ponuda – 12 mjeseci popusta na mjesečnu naknadu" i "Promotivna ponuda na opciju Giga" nisu jasno specificirane na način da korisnicima omogućava nedvosmisleno razumijevanje uvjeta ponuda. Konkretno, ponude su vezane za „posebne kanale prodaje“, a nejasno je koji su to posebni kanali prodaje jer to nigdje nije definirano. Konkretno, utvrđeno je da navedene ponude nisu jasno specificirane u pogledu prodajnih kanala, čime su korisnici dovedeni u zabludu o

uvjetima ponude. Daljnjom analizom očitovanja i dostavljene dokumentacije, uključujući cjenike, utvrđeno je da ponude nisu konzistentno predstavljene na način koji jasno upućuje koji prodajni kanali su u pitanju te da postoji neusklađenost između informacija navedenih u cjeniku i onih dostupnih korisnicima putem prodajnih kanala, osobito u vezi načina ugovaranja.

Ponude se ponavljaju na više različitih načina pa tako i u samom cjeniku, iz kojih korisnici ne mogu sa sigurnošću utvrditi na koji način mogu ugovoriti pojedinu promotivnu ponudu te na što se konkretno odnosi naziv pojedinog kanala prodaje, s obzirom da se i samo pojašnjenje A1 o prodajnim kanalima razlikuje te ni inspektor pregledom dokumentacije i pojašnjenja A1 nije mogao sa sigurnošću utvrditi koji uvjeti važe za koju ponudu te kojim kanalima se može ugovoriti.

Iz netransparentne i nejasne specifikacije ponude i nedovoljno jasnog označavanja prodajnih uvjeta te jasno navedenih prodajnih kanala putem kojih se ugovaraju pojedine promotivne ponude proizlazi kako A1 nije postupio sukladno obvezi iz članka 143. stavka 1. i članka 142. stavka 2. ZEK-a, jer cjenik ne sadrži jasne i potpune informacije o uvjetima ugovaranja usluga, a time ni jasnu cijenu koja će se primjenjivati u konkretnom slučaju, čime se ne poštuje ni jedno od osnovnih načela transparentnosti pružanja informacija o uvjetima i cijenama pružanja usluga iz članka 7. stavka 4. točke (d) ZEK-a. Nadalje, iz nedovoljno jasne komunikacije prodajnog djelatnika prema korisniku utvrđeno je kako je povrijeđena i odredba iz članka 140, stavka 2. ZEK-a o jasnom i razumljivom načinu pružanja svih informacija o uvjetima i cijeni ugovaranja usluge prije sklapanja ugovora.

Slijedom navedenog, inspektor je odlučio kao u točki II. izreke ovog rješenja.

S obzirom na utvrđeno činjenično stanje, nedostatak jasnoće i transparentnosti ponuda i uvjeta ugovaranja usluga, ukazuje na potrebu usklađivanja postojeće i buduće prakse A1 s regulatornim zahtjevima transparentnosti.

Iz dostavljenih očitovanja proizlazi kako A1 nije jasno definirao uvjete ponuda, cijene i kanale kroz koje korisnici mogu ostvariti pristup određenim promotivnim pogodnostima. S obzirom na to, izrečene su mjere kojima se A1 obvezuje poduzeti odgovarajuće radnje na usklađivanje svojih usluga s propisima ZEK-a, kako bi korisnicima bile dostupne jasne i precizne informacije.

Obzirom na to da je operator iskazao spremnost za ispravak te zatražio dodatni rok za implementaciju izmjena, inspektor smatra da je takav pristup pozitivan i u interesu krajnjih korisnika. Sukladno tome, inspektor nalaže A1 da u roku od trideset (30) od dana zaprimanja rješenja izvrši izmjene cjenika i dostavi HAKOM-u dokaz o provedbi.

Člankom 162. stavkom 7. propisano je da ukoliko inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora utvrdi povredu odredaba ZEK-a ili propisa donesenih na temelju ZEK-a, obavezan donijeti rješenje ili poduzeti druge propisane mjere najkasnije u roku od 30 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora sukladno utvrđenim činjenicama presudnim za donošenje rješenja.

S obzirom na navedeno, imajući u vidu sve okolnosti konkretnog slučaja, inspektor je temeljem članka 16. stavka 1. točke 25., članka 161. stavka 1. i 2. i članka 162. stavka 1. ZEK-a, te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21, dalje: ZUP), riješio kao u izreci ovog rješenja.

U slučaju ne postupanja po ovom rješenju inspektor može posebnim rješenjem kazniti odgovornu osobu izvršenika novčanom kaznom u visini propisanoj odredbom članka 142. ZUP-a.

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

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Luca Gašpar Šako, dipl. ing.

Dostaviti:

1. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. U spis