



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/24-01/88

URBROJ: 376-05-2-24-13

Zagreb, 28. siječnja 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 Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560, povrijedio odredbu 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 Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, Zagreb, OIB: 81793146560 da odmah po primitku ovog rješenja:
 - 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;
 - osigura da sve promotivne ponude budu prikazane nedvosmisleno, uz jasnu naznaku njihovih cijena i uvjeta primjene, teritorijalnog i vremenskog doseg a te jasnog pojašnjenja kanala kroz koje su dostupne te za koju skupinu korisnika.
- III. Nalaže se operatoru Hrvatski Telekom d.d. da uvažavajući navedeno u točki II. izreke ovog rješenja, za sve postojeće i buduće ponude svojih usluga:
 - unaprijedi sustav komunikacije prema korisnicima kako bi informacije o ponudi bile dostupne na jasan, transparentan i nediskriminirajući način u svim relevantnim kanalima;
 - 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 Hrvatski Telekom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560 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 Hrvatski Telekomom d.d. iz Zagreba, Radnička cesta 21, OIB: 81793146560, (dalje: HT), 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 HT-a prilikom pružanja informacija i dostupnosti ponuda iz cjenika. Naime, korisnici su istaknuli kako promotivne ponude iz cjenika nisu dostupne na čitavom području Republike Hrvatske te da su djelatnici HT-a 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.

Prije pokretanja inspekcijskog nadzora inspektor je dopisom KLASA: 344-07/24-01/04, URBROJ: 376-05-3-24-02) od 2. listopada 2024. zatražio od HT-a da u roku dva (2) dana dostavi očitovanje nastavno na prepisku korisnika i službe HT-a te nastavno na interne HT upute djelatnicima i dijela cjenika na strani 33.

HT u svom očitovanju od 9. listopada 2024. navodi: „da se u konkretnom slučaju radi o propustu agentice koja je propustila detaljno se upoznati s obilježjima konkretne promotivne ponude i stoga nije ispravno korisniku komunicirala konkretnu ponudu. Uz to je djelatnica u razgovoru s korisnikom spominjala upute mimo cjenika, a kakve upute ne postoje te je i u tom dijelu došlo do propusta s njezine strane.

Navode kako je ponuda samostalnog MAXtv L paketa prvih 9 mjeseci za 1,00 EUR dostupna na cijelom području Hrvatske, kako za nove korisnika tako i za postojeće korisnike MAXtv L paketa.

Dalje navode, kako su naknadnom kontrolom kvalitete komunikacije djelatnika uočili propuste u konkretnoj komunikaciji i htjeli kontaktirati korisnika kako bi mu omogućili traženu ponudu, no kako je komunikacija bila putem chat-a i korisnik nije ostavio kontakt, navedeno nije bilo moguće. Konkretna djelatnica je ujedno sankcionirana opomenom pred otkaz, pri čemu joj izvanredni otkaz nije uručen isključivo iz, kako navode, razloga kroničnog manjka resursa u prodajnim kanalima HT-a kao i zbog teške osobne situacije agentice zbog koje je moguće bila rastresena.

Po primitku očitovanja, dodatno je inspektor 22. studenog 2024. obavijestio HT da je pokrenut inspekcijski nadzor te zatražio dodatno očitovanje radi potpunog utvrđivanja činjeničnog stanja.

HT je 2. prosinca 2024. dostavio traženo očitovanje i dokumentaciju uvidom u koju je utvrđeno kako slijedi.

Vezano za konkretnu ponudu i način na koji je ponuđena korisniku, HT navodi da su 16. siječnja 2024. dopisom oznake JOP 74552599 PŠB obavijestili HAKOM o uvođenju promotivne ponude na optičkim Internet paketima (pobrojanim u obavijesti) u periodu od 25. siječnja 2024. do 31. prosinca 2024. na Konkurentnim područjima, a koja promotivna ponuda se odnosi na snižavanje iznosa mjesečne naknade paketa na 1,00 EUR s PDV-om / 0,80 EUR bez PDV-a na period od 9 mjeseci počevši od datuma aktivacije ponude i koja promotivna ponuda je dostupna isključivo u kanalu Savjetovanje korisnika. U prilogu očitovanja dostavili su predmetnu obavijest koja je poslana HAKOM-u.

Dalje navodi, da su 2. kolovoza 2024. dopisom oznake JOP 76527630 MČ (uz produljenja od 20. rujna 2024., oznake JOP 76969705 PŠB, od 23. listopada 2024., oznake JOP 77301513 PŠB i od 22. studenog 2024., JOP 77620868 PŠB) obavijestili HAKOM o uvođenju predmetne promotivne ponude (snižavanje iznosa mjesečne naknade paketa na 1,00 EUR s PDV-om / 0,80 EUR bez PDV-a na period od 9 mjeseci) u svim prodajnim kanalima isključivo u Splitsko-dalmatinskoj županiji, uz izričitu napomenu u dopisu da „...kanal Savjetovanje korisnika uz nepromijenjene uvjete nastavlja koristiti od prije dostupnu promotivnu ponudu (sniženja iznosa mjesečne naknade paketa na 1,00 EUR s PDV-om / 0,80 EUR bez PDV-a na razdoblje od 9 mjeseci) na HT-ovoj vlastitoj optičkoj pristupnoj infrastrukturi na Konkurentnim područjima bez ograničenja na prethodno navedene geografske jedinice na području Splitsko-dalmatinske županije, a i dodatno, u slučajevima kada HT pruža svoje maloprodajne usluge koristeći veleprodajnu uslugu pristupa optičkoj mreži nekog drugog operatora ova ponuda na kanalu Savjetovanje korisnika vrijedit će isključivo na području svih jedinica lokalne samouprave unutar Splitsko-dalmatinske županije.

Uz to HT navodi, da predmetna promotivna ponuda „9 mjeseci za 1,00 EUR“ dostupna u Konkurentnim područjima samo na kanalu Savjetovanje korisnika proizlazi iz HT-ovog cjenika posebnih i proteklih ponuda, str. 21 dok je na str. 26. opisana dostupnost iste ponude u Splitsko-dalmatinskoj županiji u svim kanalima prodaje. U prilogu su dostavili predmetni cjenik.

Vezano uz prepisku korisnika i HT službe, HT navodi kako se korisnik u konkretnom slučaju javio na prodajni kanal web shop/chat u kojem kanalu je ponuda „9 mjeseci za 1,00 EUR“ dostupna samo u Splitsko-dalmatinskoj županiji. U tom smislu je iz cijele prepiske između agenta i korisnika vidljivo da je agent odgovorio korisniku da predmetna ponuda na lokaciji korisnika nije dostupna u web shop kanalu i uputio je korisnika da nazove 08009000. Agent je u kanalu prodaje web shop korisniku odgovorio da ponuda „9 mjeseci za 1,00 EUR“ nije dostupna na njegovoj lokaciji nego samo u Splitsko-dalmatinskoj županiji, s obzirom da predmetna ponuda sukladno Cjeniku HT-a nije putem web shop-a dostupna drugdje nego u Splitsko-dalmatinskoj županiji.

Dakle, ističu kako se ponuda nudi u kanalima prodaje na način kako je upućena i obavijest HAKOM-u te objavljena u cjeniku, uz napomenu da s obzirom na veliki broj zaposlenika u prodaji HT-a (preko 1.000), nikada nije u potpunosti moguće eliminirati pojedinačne ljudske pogreške kod komunikacije određenih ponuda.

Dodatno HT navodi, a vezano uz način nuđenja konkretne ponude pri čemu se dostupnost određenih promotivnih ponuda vezuje uz određena područja, određene skupine korisnika ili uz određene kanale prodaje kako je ovakav način ponuda dugogodišnji standard na telekom tržištu koji primjenjuju svi operatori. Pritom ističu kako HT svoje ponude, pogotovo fiksne, uvijek objavljuje u cjeniku na vrlo transparentan način, uz izričito navođenje konkretnih kanala prodaje u kojima je pojedina ponuda dostupna. Tako napominju da je i u ovom konkretnom slučaju u cjeniku navedeno da je ponuda „9 mjeseci za 1,00 EUR“ dostupna na svim Konkurentnim područjima samo u kanalu Savjetovanje korisnika.

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

HT je u svom očitovanju od 9. listopada 2024. priznao kako je u konkretnom slučaju došlo do pogreške agentice u komunikaciji s korisnikom, pri čemu ponuda "9 mjeseci za 1,00 EUR" nije ispravno prezentirana. HT je također naveo da je komunikacija korisniku bila nedovoljno jasna te da su poduzete interne mjere kako bi se spriječile slične situacije u budućnosti.

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 pojedinosti o proizvodima i uslugama.

Uvidom u dostavljenu dokumentaciju, uključujući cjenik i interne upute, utvrđeno je da ponuda "9 mjeseci za 1,00 EUR" nije jasno specificirana na način da korisnicima omogućava nedvosmisleno razumijevanje uvjeta ponude. Konkretno, ponuda je vezana uz određene kanale prodaje (poput kanala Savjetovanje korisnika) i geografska područja (Splitsko-dalmatinska županija), no ove informacije nisu bile jasno naznačene u svim relevantnim dokumentima. Konkretno, utvrđeno je da ponuda „9 mjeseci za 1,00 EUR“ nije bila jasno specificirana u pogledu prodajnih kanala i geografskog područja primjene, čime su korisnici dovedeni u zabludu o uvjetima ponude. Daljnjom analizom očitovanja i dostavljene dokumentacije, uključujući interne upute i cjenike, utvrđeno je da ponuda nije bila konzistentno predstavljena u različitim prodajnim kanalima te da postoji neusklađenost između informacija navedenih u cjeniku i onih dostupnih korisnicima putem prodajnih kanala, osobito u vezi s geografskim ograničenjima ponude i načinima 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 HT o prodajnim kanalima razlikuje te ni inspektor pregledom dokumentacije i pojašnjenja HT-a 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 geografskih i prodajnih uvjeta te jasno navedenih prodajnih kanala putem kojih se ugovaraju pojedine promotivne ponude proizlazi kako HT 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, u konkretnom slučaju, korisnik je informiran putem kanala internetske prodaje da ponuda nije dostupna na njegovoj lokaciji, iako su određeni elementi cjenika sugerirali drugačije. Ovo ukazuje na nedovoljnu konzistentnost u prezentaciji ponude kroz različite prodajne kanale HT-a, što je i sam HT priznao, a čime je povrijeđena obveza 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 HT-a s regulatornim zahtjevima transparentnosti.

Naime s jedne strane, utvrđeno ukazuje i na to da Interne upute zaposlenicima nisu bile dovoljno jasne i precizne, što je rezultiralo netransparentnim informiranjem korisnika, dok s druge strane nisu poduzeti dostatni koraci za osiguranje dosljednosti komunikacije u svim prodajnim kanalima, slijedom čega je odlučeno kao u točki III. izreke ovog rješenja.

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, obvezan 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. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, elektroničkom poštom
2. U spis