



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/11

URBROJ: 376-05-2-25-03

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 Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je operator Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, 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 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 Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033 da u roku od trideset (30) dana po primitku 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 Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033 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 cijenama ugovaranja usluga.

- IV. U slučaju da Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033 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 inspeksijskog nadzora nad trgovačkim društvom Telemach Hrvatska d.o.o., Zagreb, Josipa Marohnića 1, OIB: 70133616033, (dalje: Telemach), 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 Telemacha prilikom pružanja informacija i dostupnosti ponuda iz cjenika. Naime, za promotivne ponude iz cjenika nije jasno na koji način su dostupne odnosno putem kojih kanala prodaje te kako korisnici mogu ostvariti pravo na takve ponude.

Postupak inspeksijskog 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-344-07/25-01/11, URBROJ: 376-05-25-01 od 5. veljače 2025. zatražio od Telemacha da u roku osam (8) dana dostavi očitovanje o ponudama sa stranica 64. i 108. cjenika i sve druge ponude gdje se navode promotivne ponude u kanalima specijalne ponude gdje nije jasno definirano koji su to kanali i na koji način korisnici mogu ostvariti te pogodnosti.

U svom očitovanju od 17. veljače 2025., u dijelu koji se odnosi na provjeru cjenika Telemach navodi da su utvrdili da su određene ponude, uključujući ponude na strani 64. i 108. cjenika, dostupne putem „specijalnih kanala prodaje“. Napominju, da se radi o nespretnom terminu koji su koristili kako bi jednim nazivom obuhvatili kanale prodaje koji se ne smatraju uobičajenom prodajom na prodajnim mjestima ili službenim internetskim stranicama. Navode da se radi o kanalima udaljene prodaje, odnosno kanalu telefonske prodaje i prodaje izvan poslovnih prostorija putem prodajnih predstavnika (tzv. "door-to-door" prodaja).

Dalje navode, kako je način na koji korisnici mogu ostvariti predmetnu pogodnost vezan uz kanal prodaje, odnosno korisnici koji kontakt s Telemachom ostvare telefonskim putem ili direktnim kontaktom, dolaskom prodajnog predstavnika na njihovu lokaciju, mogu ostvariti prijavljenu pogodnost, odnosno ista će im biti ponuđena.

Telemach dalje navodi, da su po primitku Zaključka osvijestili da se radi o nejasnom terminu iz kojeg, iako je njima poznat i razumljiv, korisniku moguće nije jasan odnosno korisnik ne zna o kojem kanalu se radi, a što potencijalno uzrokuje nejasnoće oko načina na koji se promocija može ostvariti.

Dalje u bitnom navode da su svjesni da moraju pristupiti izmjeni cjenika u dijelu ponuda u kojima nije jasno o kojem kanalu se radi i/ili na koji način korisnik pogodnost može ostvariti te će isto izmijeniti na način da se kanali konkretiziraju, a načini ostvarivanja određene pogodnosti pojasne kako bi bilo razumljivo prosječnom korisniku. Za sve te izmjene i implementaciju u cjeniku te obvezu prijavljivanja izmjena HAKOM-u sukladno ZEK-u zatražili su dodatni rok od trideset (30) dana kako bi sve obveze ispunili.

Na kraju očitovanja ističu, da im niti u jednom dijelu njihovog poslovanja nije cilj netransparentnost već upravo suprotno te su spremni izvršiti izmjene cjenika kako bi ponude koje su sporne, ali i druge, učinili jasnim i ispravili eventualne nesporazume nastale zbog nespretnog korištenja termina „kanali specijalne prodaje“.

Nakon uvida u dostavljena očitovanja, pripadajuću dokumentaciju i relevantne propise, inspektor je utvrdio kako Telemach nije u potpunosti ispunio obvezu jasnog informiranja korisnika o uvjetima korištenja promotivnih ponuda.

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.

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 Telemach nije postupio sukladno obvezi iz članka 143. stavka 1. i članka 142. stavka 1. 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.

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 Telemacha s regulatornim zahtjevima transparentnosti.

Međutim, s obzirom na to da je operator prepoznao nedostatke, 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 Telemachu da u roku od trideset (30) od dana zaprimanja rješenja izvrši izmjene cjenika i dostavi HAKOM-u dokaz o provedbi. Ovakvim postupkom osigurat će se da korisnici na jasan i razumljiv način budu informirani o svim promotivnim ponudama, čime se ispunjavaju obveze iz regulatornog okvira i podiže razina zaštite korisničkih prava.

Člankom 162. stavkom 7. propisano je da je inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora ukoliko 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. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. U spis