

KLASA: UP/I-344-07/18-01/50  
URBROJ: 376-05-18-7  
Zagreb, 17. prosinca 2018.

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad operatorom OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Zagreb na temelju članaka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), donosi

## **RJEŠENJE**

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora pokrenut po službenoj dužnosti nad operatorom OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Zagreb.

## **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad operatorom OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Zagreb (dalje: operator ili OT) radi utvrđivanja usklađenosti načina rješavanja prigovora krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga (dalje: korisnici) s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik). Inspekcijski nadzor proveo je inspektor elektroničkih komunikacija od 28. kolovoza do 16. studenoga 2018.

Inspekcijskim nadzorom obuhvaćeni su svi prigovori korisnika zaprimljeni prema evidenciji operatora pisanim putem, elektroničkom poštom ili u poslovnici u razdoblju od 1. do 10. travnja 2018. (248 prigovora) i sve pritužbe korisnika na odgovore operatora te određen broj prigovora korisnika iz srpnja 2018. upućenih HAKOM-u radi smetnji/kvarova tj. nemogućnosti korištenja usluge operatora, uključujući i prigovore upućene operatoru telefonom odnosno snimke telefonskih razgovora operatora i korisnika u svezi prijave tih smetnji/kvarova (devet prigovora).

Tako provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da se operator u postupku rješavanja prigovora korisnika na iznos za pruženu uslugu, na kakvoću pružene usluge i na druge slučajeve povreda odredbi pretplatničkog ugovora pridržava odredbi članka 50. ZEK-a i članka 29. Pravilnika, jer na prigovore korisnika odgovara u propisanom roku i daje uputu o pravnom lijeku, jer u slučaju odbijanja prigovora korisniku izdaje potvrdu o izvršenoj administrativnoj i tehničkoj provjeri sustava, jer u slučaju nemogućnosti pristupa ili korištenja uslugom radi tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge korisniku umanjuje naknadu za pristup razmjerno broju dana trajanja smetnje, a obeštećenje provodi automatskim umanjnjem iznosa mjesečnog računa bez potrebe ulaganja posebnog prigovora, što prikazuje u posebnoj stavci računa, dok u slučaju daljnjeg prigovora korisnika na takav umanjni iznos izdaje korisniku pisano transparentno pojašnjenje i točan izračun umanjnja računa, jer u slučaju kvara na pretplatničkoj opremi

korisniku daje obavijest o vremenu i načinu otklona kvara u propisanom roku od tri dana i to telefonom, elektroničkom poštom ili SMS-om (ne i poštom s obzirom na propisani rok), a u slučaju nemogućnosti otklona kvara u roku od pet dana daje pravo korisniku za raskidanjem ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida.

Stoga je, uzimajući u obzir da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka inspekcijskog nadzora, valjalo na temelju članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) riješiti kao u izreci rješenja.

**Uputa o pravnom lijeku:**

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

***INSPEKTOR ELEKTRONIČKIH  
KOMUNIKACIJA***

***Eduard Briški, dipl. ing.  
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. OT-OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, 10010 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis