

KLASA: UP/I-344-07/18-01/73

URBROJ: 376-05-18-6

Zagreb, 26. studenog 2018.

Temeljem članka 12. stavka 1. točke 14., članka 111. i 112. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) te članka 96. Zakona o opće upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad operatorom javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtini put 1, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da operator javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtini put 1, u postupku ostvarivanja prava na raskid pretplatničkog ugovora, nije korisniku javnih komunikacijskih usluga pružao valjanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora.
- II. Nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtini put 1, da odmah po primitku ovog rješenja, u postupku ostvarivanja možebitnog prava na raskid pretplatničkog ugovora od strane korisnika, a na izričit upit korisnika, pruža korisniku jasnu i točnu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na način da obračunava mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora uz primjenu ugovorenih popusta na mjesečnu naknadu, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je korisnik ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika.

Obrazloženje

Inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimio je prijavu korisnika [REDACTED] (dalje: korisnik) od 16. listopada 2018. na izračun iznosa dugovanja u slučaju prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora od operatora javnih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtini put 1 (dalje: A1). Sukladno navedenom, inspektor elektroničkih komunikacija pokrenuo je inspekcijski nadzor glede utvrđivanja postupka A1 u slučaju njegove obveze pružanja informacije korisniku o iznosu dugovanja, u ovom slučaju zbog mogućeg prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora od strane korisnika.

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog, rješava i prigovore korisnika u vezi s pružanjem usluga, prigovore korisnika na iznose kojima su zaduženi za pružene usluge, prigovore na kakvoću pruženih usluga i povrede odredaba pretplatničkog ugovora te obavlja poslove inspekcijskog nadzora.

U prijavi, korisnik navodi kako je službenim dokumentom od A1 zatražio detaljan izračun naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora te je kao odgovor zaprimio tablični prikaz s potpuno nejasnim izračunom i nejasnim podacima oko samog izračuna naknade za raskid, a za koju smatra da je iznos neprimjeren, obzirom na obveze iz pretplatničkog ugovora. Korisnik navodi da je prihvatljivo platiti naknadu za raskid za 70 pretplatničkih linija koliko ih ima, na način da podmiri preostale mjesečne naknade koje plaća svaki mjesec. Stoga smatra neprimjerenim plaćanje većeg iznosa od toga. Na izričit upit A1 da mu pojasne kako se sporna naknada izračunava, korisnik navodi da je od A1 zaprimio odgovor kako se kod izračuna i naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora u obzir uzima prosjek uređaja kupljenih u zadnja 24 mjeseca te se suma uređaja kupljenih u zadnja 24 mjeseca dijeli sa brojem trenutno aktivnih linija.

Nastavno, HAKOM je po zaprimljenoj prijavi korisnika prvotno elektroničkom poštom od 18. listopada 2018., a zatim i dopisom inspektora elektroničkih komunikacija od 24. listopada 2018., zatražio očitovanje od A1 oko provjere načina izračuna naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora.

Na navedeno, A1 se očitovao elektroničkom poštom od 22. listopada 2018. te svojim pisanim dopisom od 3. studenog 2018., navodeći u bitnom sljedeće.

A1 u svom očitovanju od 22. listopada 2018. dostavlja HAKOM-u novi izračun naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora s pripadajućom dokumentacijom (popis uređaja i podatke o popustima i izračunu naknade, popis priključaka i podatke o mjesečnoj naknadi i popustima, preslike računa od studenog 2017. do kolovoza 2018. te okvirni ugovor i dodatak okvirnom ugovoru). A1 pojašnjava, kako su u novoj specifikaciji izračuna naknade, dodatno navedeni i obračunati popusti na mjesečne naknade za priključke ne kojima je primijenjen popust. Dakle, kod novog obračuna izvršen je ispravak na način da su uzeti u obzir i ostvareni popusti koji se odnose na mjesečne naknade, a po važećem ugovoru. Sukladno novom obračunu, ukupni iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora na dan 11. rujna 2018. iznosio bi 61.129,50 kuna, dok je prvotna naknada koja je poslana korisniku po prvotnom izračunu iznosila 116.166,36 kuna.

A1 pojašnjava da je pravo naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora u vidu ostvarenih popusta na proizvode i usluge, odnosno preostalih mjesečnih naknada, definirano okvirnim ugovorom o korištenju A1 usluga sa korisnikom, gdje je u članku 8. okvirnog ugovora navedeno sljedeće: „U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Okvirni ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja Okvirnog ugovora (što uključuje i raskid Okvirnog ugovora u slučaju prijenosa broja), Ključni korisnik je obvezan platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja trajanja Okvirnog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Ključnog korisnika. Radi izbjegavanja svake sumnje potpisom ovog Okvirnog ugovora Pretplatnik je suglasan da u slučaju raskida Okvirnog ugovora odnosno Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa prije isteka razdoblja obveznog trajanja istog naknadom za ostvareni popust na proizvode smatrat će se prosječna vrijednost svih proizvoda kupljenih za vrijeme trajanja ovog Okvirnog ugovora prema maloprodajnoj cijeni istih na dan zaključenja pretplatničkog odnosa“.

Nastavno, A1 u pisanom očitovanju od 3. studenog 2018. na izričit zahtjev inspektora, dodatno pojašnjava i potvrđuje, da se 23. listopada 2018. elektroničkom poštom očitovao korisniku glede novog izračuna naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora uz dostavu dokumenata valjanih za izračun sporne naknade.

Na izričit upit inspektora, kako je, na koji način i zbog čega došlo do pogrešnog obračuna naknade za prijevremeni raskid ugovora, A1 prvotno naglašava kako prvobitni izračun sporne naknade koji je korisniku dostavljen elektroničkom poštom, ni na koji način ne znači da je isti iznos A1 potraživao od korisnika, već da je taj iznos predstavljao samo informativni izračun naknada u kojem je došlo do propusta od strane osoba mjerodavnih za izračun, a obzirom da nisu uzeti popusti koji su se primjenjivali na ugovorene mjesečne naknade, a koji iznose i do 67% iznosa mjesečne naknade. Zbog toga, upravo ne primjena tih popusta, dovela je do pogrešnog iznosa naknade za prijevremeni raskid ugovora, pri čemu je došlo gotovo do dvostruke razlike između prvog izračuna i izračuna koji je korisniku ponovno poslan 23. listopada 2018. Pojašnjava, da se radi o ključnom korisniku gdje se takav izračun zbog kompleksnosti obuhvaćenih usluga obavlja ručno pri čemu se potrebni podaci za izračun prikupljaju sa nekoliko izvora iz sustava A1.

A1 ističe, da u slučaju da je tada došlo do raskida pretplatničkog ugovora i pokretanja postupka naplate sporne naknade, A1 bi u svakom slučaju napravio novi obračun pri čemu prvotni informativni izračun ne bi bio mjerodavan. Zaključno, A1 navodi kako se radilo o nenamjernom propustu prilikom izrade informativnog izračuna naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora.

Sukladno gore navedenom, pregledom zaprimljenih očitovanja i dokumentacije za potrebe ovog inspekcijskog nadzora, inspektor je utvrdio sljedeće.

Sukladno članku 41. stavcima 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja odabranih tarifnih modela i usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Svaki korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga.

U ovom predmetu, između stranaka nije sporno da su prava i obveze između korisnika i A1 definirana Okvirnim ugovorom o korištenju A1 usluga za ključne korisnike broj 1009377 i njegovim dodacima, na osnovi kojeg ugovora A1, sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a i članku 8. važećeg Okvirnog ugovora, ima pravo naplatiti odgovarajuću naknadu za prijevremeni raskid ugovora ukoliko korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, i to u visini mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je korisnik ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika.

Međutim, sporna je informacija o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora koju je korisnik prvotno zaprimio, a nakon što je od A1 zatražio izračun tog dugovanja.

U ovom predmetu nesporno je utvrđeno da je A1 na pisani zahtjev korisnika, korisniku dostavio prvotnu pisanu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora u iznosu od 116.166,36 kuna, dok je po prijavi korisnika HAKOM-u, naknadnom provjerom koja je započela po pisanom zahtjevu HAKOM-a od 18. listopada 2018. i zahtjevu inspektora od 24. listopada 2018., korisniku naknadno dostavio informaciju 23. listopada 2018. da iznos naknade u slučaju prijevremenog raskida ugovora zapravo iznosi 61.129,50 kuna.

Uvidom u zaprimljena obrazloženja i zaprimljenu dokumentaciju, utvrđeno je da A1, pri prvotnom izračunu iznosa naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, u cilju davanja jasne i valjane

informacije korisniku, nije izvršio obračun naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora sukladno članku 41. stavku 5. ZEK-a, na način da bi visinu mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, izračunao sukladno stvarnoj preostaloj mjesečnoj obvezi za plaćanje preostalih mjesečnih naknada, a uz pripadajuće ugovorene popuste na mjesečne naknade, koje su po očitovanju A1, iznosile i do 67% iznosa mjesečne naknade.

Glede navoda A1 kako se ovdje radi samo o informativnom izračunu naknada u kojem je došlo do propusta od strane osoba mjerodavnih za izračun sporne naknade te da to ne znači da je isti iznos A1 potraživao od korisnika, inspektor pojašnjava sljedeće.

Sukladno članku 21. 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), operator mora u svojim općim uvjetima i cjeniku usluga utvrditi način obračuna naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je pretplatnik ostvario, a koji će se primjenjivati u slučajevima kada je pretplatničkim ugovorom određena obveza plaćanja naknade iz članka 41. stavka 5. ZEK-a.

Sukladno gore navedenom, u ovim okolnostima, inspektor ne prihvaća pojašnjenje A1 kako se ovdje radi samo o informativnom izračunu naknada te da to ne znači da bi u konačnici isti iznos A1 potraživao od korisnika, a kada bi i došlo do raskida pretplatničkog ugovora. To iz razloga, što je upravo informacija o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, odnosno valjana i jasna informacija o iznosu naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora i te kako važna za konačnu poslovnu odluku korisnika, u smislu hoće li korisnik u konačnici raskinuti važeći pretplatnički ugovor, ili će prihvatiti uvjetovani raskid tog ugovora na način na koji plati naknadu za prijevremeni raskid ugovora utvrđenu u članku 41. stavku 5. ZEK-a.

Stoga inspektor naglašava, da HAKOM sukladno članku 5., stavku 4., točke 4. ZEK-a, pri obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om, poduzima sve primjerene mjere u cilju promicanja i zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga, što između ostalog uključuje i poticanje davanja jasnih i transparentnih obavijesti o uvjetima korištenja usluga, a temeljem kojih obavijesti bi korisnik u ovom slučaju jasno i bez dvojbi znao za svoja prava i obveze iz pretplatničkog ugovora, osobito glede njegovog prava na raskid pretplatničkog ugovora i moguće naplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora.

Zbog toga, ističe se važnost pružanja valjanih i točnih informacija oko naplate naknade za raskid ugovora, a kako bi korisnik mogao sa sigurnošću znati pod kojim uvjetima i po kojoj naknadi može raskinuti pretplatnički ugovor te kako bi u konačnici i mogao donijeti za njega valjanu poslovnu odluku o raskidu pretplatničkog ugovora, ili odluku o mogućem daljnjem korištenju javnih komunikacijskih usluga do isteka obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, ukoliko bi mu plaćanje iznosa naknade za raskid bilo neprihvatljivo.

Sukladno navedenom, primjenom članka 112. stavka 1. točke 8. ZEK-a, inspektor zaključno navodi da je A1 obavezan u svojim poslovnim procesima otkloniti propuste koji bi bili uzrok možebitnog daljnjeg davanja nejasnih i netočnih informacija oko izračuna naknade za prijevremeni raskid ugovora sukladno članku 17. stavku 2. Pravilnika, a u cilju pružanja jasnih i transparentnih obavijesti o uvjetima raskida pretplatničkog ugovora i izračuna naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora. Stoga se A1 obvezuje da je na zahtjev korisnika, obavezan bez odgode i u zatraženom obliku dati korisniku jasnu i točnu informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, uz primjenu članka 41. stavka 5. ZEK-a, a kako je i utvrđeno 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. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Božidar Ister, dipl. ing.

Dostaviti:

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

